

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA
CATARINA CENTRO SOCIOECONÔMICO
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

LUCAS MONTEIRO DA CUNHA

**ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS SÍNDICOS COM OS SERVIÇOS
PRESTADOS POR ADMINISTRADORAS DE CONDOMÍNIOS EM
FLORIANÓPOLIS**

FLORIANÓPOLIS

2016

LUCAS MONTEIRO DA CUNHA

**ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS SÍNDICOS COM OS SERVIÇOS
PRESTADOS POR ADMINISTRADORAS DE CONDOMÍNIOS EM
FLORIANÓPOLIS**

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Contábeis, da Universidade Federal de Santa Catarina, como um dos pré-requisitos para a obtenção do grau de bacharel em Ciências Contábeis.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Denize Henrique Casagrande

Coorientador: Prof. Me. Sandro Vieira Soares

FLORIANÓPOLIS

2016

LUCAS MONTEIRO DA CUNHA

**ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS SÍNDICOS COM OS SERVIÇOS
PRESTADOS POR ADMINISTRADORAS DE CONDOMÍNIOS EM
FLORIANÓPOLIS**

Esta monografia foi apresentada como TCC, no curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Catarina, à banca examinadora constituída pela professora orientadora e membros abaixo mencionados.

Florianópolis, SC, 10 de Junho de 2016.

Professor Marcelo Haendchen Dutra, Dr.
Coordenador de TCC do Departamento de Ciências Contábeis

Professores que compuseram a banca examinadora:

Professora Maria Denize Henrique Casagrande, Dra.
Orientadora

Professor Sandro Vieira Soares, Me.
Coorientador

Professor Pedro José Von Mecheln, Dr.
Membro

Florianópolis, 2016.

Dedico este trabalho aos meus pais,
pois sempre estiveram presentes quando precisei.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus que me deu saúde, e me deu força nos momentos de fraqueza. A minha família que me apoiou e sempre estiveram ao meu lado. Aos colegas e amigos, de dentro ou fora da universidade. Aos meus orientadores, professora Dra. Maria Denize Henrique Casagrande e professor Me. Sandro Vieira Soares, que acreditaram e me ajudaram ao longo desse período. A Letícia, por toda a paciência e incentivo. A Vanessa, pelas ajudas no português. E também agradeço a Universidade Federal de Santa Catarina.

“Talvez não tenha conseguido fazer o melhor, mas lutei para que o melhor fosse feito.

Não sou o que deveria ser, mas Graças a Deus, não sou o que era antes”.

(Martin Luther King)

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo “gap” para representar a qualidade em serviços (PARASURAMAN et al., 1995 apud SALOMI, 2003)	22
Figura 2 - A importância da localização da administradora.....	35
Figura 3 - A satisfação quanto a localização da administradora	35
Figura 4 - A importância do estacionamento	36
Figura 5 - A satisfação com o estacionamento.....	36
Figura 6 - A importância da Climatização	37
Figura 7 - A satisfação com a Climatização.....	37
Figura 8 - A importância do ambiente confortável	38
Figura 9 - A satisfação com o ambiente confortável.....	38
Figura 10 - A importância da Boa Comunicação	39
Figura 11 - A satisfação com a Boa Comunicação	39
Figura 12 - A importância da Simpatia/Bom humor funcionários	40
Figura 13 - A satisfação com a Simpatia/Bom humor funcionários	40
Figura 14 - A importância da Simpatia/Bom humor gerentes.....	41
Figura 15 - A satisfação com a Simpatia/Bom humor gerentes	41
Figura 16 - A importância da Indicação de prestadores de serviços	42
Figura 17 - A satisfação com a Indicação de prestadores de serviços.....	42
Figura 18 - A importância da Assessoria jurídica para os síndicos.....	43
Figura 19 - A satisfação com a Assessoria jurídica para os síndicos	43
Figura 20 - A importância de ser atendido pelo mesmo funcionário	44
Figura 21 - A satisfação por ser atendido pelo mesmo funcionário	44
Figura 22 - A importância da pontualidade da administradora	45
Figura 23 - A satisfação com a pontualidade da administradora.....	45
Figura 24 - A importância com a capacidade técnica dos funcionários	46
Figura 25 - A satisfação com a capacidade técnica dos funcionários	46
Figura 26 - A importância da presença de funcionários da administradora nas assembleias do condomínio.....	47
Figura 27 - A satisfação com a da presença de funcionários da administradora nas assembleias do condomínio.....	47
Figura 28 - A importância do aviso sobre o vencimento de prazos de alvarás/seguros/limpeza da caixa d'água.....	48
Figura 29 - A satisfação com o aviso sobre o vencimento de prazos de alvarás/seguros/limpeza da caixa d'água	48
Figura 30 - A importância da rapidez na entrega de prestação de contas	49
Figura 31 - A satisfação com a rapidez na entrega de prestação de contas.....	49
Figura 32 - A importância do atendimento por telefone	50
Figura 33 - A satisfação com o atendimento por telefone.....	50
Figura 34 - A importância do atendimento por e-mail	51
Figura 35 - A satisfação com o atendimento por e-mail	51
Figura 36 - A importância do atendimento por WhatsApp	51
Figura 37 - A satisfação com o atendimento por WhatsApp.....	51
Figura 38 - A importância de site para acesso do síndico a boletos e prestação de contas	52
Figura 39 - A satisfação com o site para acesso do síndico a boletos e prestação de contas	52
Figura 40 - A importância de site para acesso dos condôminos a boletos e prestação de contas.....	53
Figura 41 - A satisfação com o site para acesso dos condôminos a boletos e prestação de contas.....	53

Figura 42 - A importância de a administradora de condomínios ter serviços de motoboy para recebimento/entrega de documentos	54
Figura 43 - A satisfação com a administradora de condomínios por ter serviços de motoboy para recebimento/entrega de documentos	54
Figura 44 - A importância do fornecimento de serviços dentro do prazo estipulado.....	55
Figura 45 - A satisfação com o fornecimento de serviços dentro do prazo estipulado	55
Figura 46 - A importância de fornecer as prestações de contas em conformidade com o combinado com o síndico	56
Figura 47 - A satisfação com o fornecimento das prestações de contas em conformidade com o combinado com o síndico.....	56
Figura 48 representa a quantidade de respondentes dispostos a pagar por melhoria	57
Figura 49 representa quantos, em %, estavam dispostos a pagar a mais por melhorias no serviço	57

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Dimensões da Qualidade, segundo Milan et al., (2014).....	24
Quadro 2 - Dimensões da Qualidade, segundo Veiga e Farias (2005).....	25
Quadro 3 - Dimensões da Qualidade, segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994).....	25

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Dimensões da qualidade para serviços (SALOMI, 2003).....	22
Tabela 2 - Frequência absoluta e relativa do gênero dos respondentes.....	30
Tabela 3 - Frequência absoluta e relativa da idade dos respondentes	30
Tabela 4 - Frequência absoluta e relativa da idade dos respondentes	30
Tabela 5 - Frequência absoluta e relativa da escolaridade dos respondentes.....	31
Tabela 6 - Distribuição das respostas sobre a importância de cada item pesquisado, de acordo com a escala Likert	31
Tabela 7 - Distribuição das respostas sobre a satisfação de cada item pesquisado, de acordo com a escala Likert	32
Tabela 8- Médias da importância, satisfação e a diferença entre elas.....	33
Tabela 9 relação importância x satisfação dos síndicos em relação os serviços apresentados/fornecido pelas administradoras de condomínio	56

LISTA DE SIGLAS

CAGED – Cadastro Geral de Admitidos e Demitidos

CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas

CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas

CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social

DIRF – Declaração de Importo de Renda Retido na Fonte

GFIP – Guia de Recolhimento de FGTS e de Informações à Previdência Social

INSS – Instituto Nacional da Seguridade Social

RAIS – Relação Anual de Informações Sociais

S.A – Sociedade Anônima

SEBRAE - Serviço Brasileiro de apoio às Micro e Pequenas Empresas

RESUMO

CUNHA, Lucas Monteiro da. **Análise do grau de satisfação dos síndicos com os serviços prestados por administradoras de condomínios em Florianópolis.** Florianópolis, SC, 2016. 71 p. Monografia. Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio-Econômico. Graduação em Ciências Contábeis.

O tema da pesquisa é a análise do grau de satisfação dos síndicos com os serviços prestados por administradoras de condomínios em Florianópolis. A amostra da pesquisa foi composta por 14 síndicos. Para responder a questão de pesquisa foi feito um levantamento (*survey*) por meio de um questionário composto por 4 perguntas para a caracterização da amostra, e 46 perguntas fechadas com respostas em escala *Likert* de 7 pontos sobre importância e satisfação com características do serviço prestado e 2 perguntas abertas. Por meio de uma adaptação da escala Servqual, que foi desenvolvida originalmente por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), os *gaps* foram calculados e classificados em grupos segundo gradações de importância e satisfação. A pergunta que esta pesquisa busca responder é: Qual é o grau de satisfação dos síndicos com os serviços prestados por administradoras de condomínios em Florianópolis? Como resultado, identificou-se que: i. características relacionadas a capacidade técnica e aos canais de comunicação são atributos muito importantes com os quais os síndicos estão muito satisfeitos; ii. características relacionadas a serviços acessórios são consideradas muito importantes, porém não são tão satisfatórias; iii. características de pontualidade e a empatia dos funcionários, embora avaliadas de menor importância são objeto de maior satisfação e iv. características relacionadas aos aspectos da dimensão Tangibilidade da Servqual (infra-estrutura) mostraram menores taxas de satisfação porém não são consideradas importantes.

Palavras-chave: Administradoras de condomínio; Condomínios; Servqual; Síndicos

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 Tema e problema	14
1.2 Objetivos	15
1.2.1 Objetivo Geral	15
1.2.2 Objetivos Específicos	15
1.3 Justificativa	16
1.4 Metodologia	16
1.5 Limitação da pesquisa	19
1.6 Organização da pesquisa	20
2 REFERENCIAL TEÓRICO	21
2.1 Escala Servqual	21
2.2 Condomínio	26
2.2.1 Obrigações Trabalhistas, Fiscais e Responsabilidade Civil	27
2.2.2 Competência do Síndico	28
2.2.3 O papel da Contabilidade	29
3 ATRIBUIÇÃO DA IMPORTÂNCIA E ANÁLISE DA SATISFAÇÃO	30
3.1 Caracterização da amostra	30
3.2 Atribuição de importância e satisfação dos itens	31
3.3 Análise dos itens	34
3.3.1 Localização	34
3.3.2 Estacionamento	35
3.3.3 Climatização	36
3.3.4 Ambiente confortável	37
3.3.5 Boa comunicação	38
3.3.6 Simpatia/Bom humor funcionário	39
3.3.7 Simpatia/Bom humor gerente	40
3.3.8 Indicação de prestadores de serviços	41
3.3.9 Assessoria jurídica para os síndicos	42
3.3.10 Ser atendido pelo mesmo funcionário	43
3.3.11 Pontualidade da administradora de condomínio	44
3.3.12 Capacidade técnica	45
3.3.13 Presença de funcionários da administradora nas assembleias do condomínio	46
3.3.14 Aviso sobre o vencimento de prazos de alvarás/seguros/limpeza da caixa d'água	47
3.3.15 Rapidez na entrega de prestação de contas	48

3.3.16 Atendimento por telefone.....	49
3.3.17 Atendimento por e-mail	50
3.3.18 Atendimento por WhatsApp.....	51
3.3.19 Site para acesso do síndico a boletos e prestação de contas.....	52
3.3.20 Site para acesso dos condôminos a boletos e prestação de contas	52
3.3.21 Serviços de motoboy	53
3.3.22 Fornecimento de serviços dentro do prazo estipulado	54
3.3.23 Fornecer as prestações de contas em conformidade com o combinado com o síndico.....	55
3.3.24 Melhorar qualidade	57
3.3.25 Quanto está disposto a pagar.....	57
4 CONCLUSÕES.....	59
4.1 Sugestões para trabalhos futuros	60
REFERÊNCIAS	61
APÊNDICE A - CARTA DE APRESENTAÇÃO.....	65
APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO	66

1 INTRODUÇÃO

O nascimento da ideia de condomínios é muito antigo, datado do século 30 a.C. O advogado Sérgio Roxo da Fonseca, especializado em Direito Público, explica que o seu surgimento deu-se em razão da necessidade do homem desvincular-se da participação da comunidade sobre o que se fazia ou construía particularmente (RIBEIRÃO PRETO ONLINE, 2016). Mas, de acordo com Pereira (1977, p. 59-60), somente em decorrência das necessidades econômicas, na Roma Antiga, os plebeus romanos, foram autorizados à sobreposição habitacional.

Os condomínios inicialmente começaram a surgir no Brasil no Século XX, com o aparecimento dos arranha-céus. Nesta modalidade de residência, os proprietários somente possuem o direito de propriedade horizontalmente, apesar do formato vertical dos prédios (PEREIRA, 1977).

O condomínio se caracteriza por ser uma relação continua existente entre pessoas que almejam alcançar objetivos singulares entre elas (MEDINA, 1981).

De acordo com o CREA (2012, p.12),

Condomínio edilício é um conjunto de apartamentos, casas, salas comerciais etc., que possuem áreas privativas, de uso exclusivo de cada condômino individualmente, e áreas comuns (escadas, corredores, terrenos etc.), usadas coletivamente e que não podem ser alienadas separadamente e gravadas livremente por seus proprietários.

A estrutura administrativa de um condomínio pode ser comparada com a administração de uma empresa, pelas semelhanças existentes entre elas. Os moldes dessa “empresa”, no entanto, assemelham-se mais com o de uma pessoa jurídica de direito privado constituída sob a forma de sociedade anônima (S.A.), devido ao maior número de condôminos, diferenciando-se das sociedades individuais ou limitadas (TABOSA FILHO, 2011).

Quando se fala em condôminos está-se a falar de um grupo de pessoas que possui como representante legal o síndico. Este, dependendo do papel desempenhado e da forma como se relaciona com o grupo, determinará o sucesso ou fracasso da sua gestão e, conseqüentemente, contará com a satisfação ou a hostilidade dos respectivos condôminos (SCHWARTZ, 2013).

Na atualidade, mormente em decorrência dos estímulos do Governo Federal por meio de programas de financiamentos de moradia, tais como o “Programa Minha Casa Minha Vida”, o número de imóveis construídos na grande Florianópolis aumentou. Estima-se que,

desde 2009, até hoje, tenham se formado mais de 6 (seis) mil unidades (ECONOMIASC, 2016). Em consequência desse grande crescimento habitacional, a busca dos síndicos por empresas para gerir a contabilidade ou até mesmo administrar o condomínio aumentou em larga escala.

Nessa linha, o crescimento do setor imobiliário tem alavancado as atividades de administração de condomínios, exigindo melhor organização, profissionalização e excelência dos profissionais que prestam esse serviço (SEBRAE, 2016). Porém, de acordo com Vieira (2016), presidente do Instituto Pró-Síndico, não são todas as empresas administradoras que estão executando seus serviços de forma profissional. Estas, no mais das vezes, atribuem a responsabilidade de gestão de edifícios a pessoas que entendem superficialmente do assunto, o que tem ocasionado a insolvência de vários condomínios administrados, com a presença, inclusive, de situações de corte de luz e gás, por exemplo.

Diante desse crescimento do setor imobiliário, por vezes desordenado, mostra-se necessário questionar e constatar se as administradoras de condomínio estão ou não conseguindo manter a qualidade de seus serviços com todos os seus clientes, identificando os fatores positivos e negativos das suas atuações.

1.1 Tema e problema

Não é de hoje que a concentração urbana vem aumentando nas grandes cidades e capitais. Com a mecanização das atividades rurais, a qual força os trabalhadores a saírem dos campos, e com as muitas promessas de melhores empregos e qualidade de vida, cada vez mais vê-se o deslocamento das pessoas do meio rural para o meio urbano. Com isso, as cidades, já impossibilitadas de se expandirem horizontalmente, devido aos seus limites territoriais, buscam crescer verticalmente, por meio de prédios cada vez mais altos.

A partir desse visível crescimento das construções urbanas, a importância dada à administração de condomínios tornou-se mais notória, e esta consiste em todo o suporte concedido ao síndico nos aspectos financeiro, fiscal, contábil e trabalhista, a fim de que ele possa desempenhar um bom papel na gestão do condomínio.

Na contratação de serviços contábeis para o condomínio, deve-se buscar obter informações precisas e claras, as quais demonstram que a empresa contratada atua com transparência e de forma a possibilitar o controle e suporte para tomadas de decisões por parte do síndico. No rol dessas informações, incluem-se demonstrações contábeis, relatórios e documentos devidamente arquivados.

Segundo Vieira (2016), muitas dessas empresas não estão prestando seus serviços de forma responsável e profissional e, com isso, têm causado inúmeros prejuízos aos condomínios. A falta de qualidade na atuação, com a omissão de informações ou fornecimento de dados imprecisos e extemporâneos aos síndicos são algumas das possíveis causas. A partir dessas situações, surge o problema de pesquisa do presente estudo: Qual o grau de satisfação dos síndicos com os serviços prestados por administradoras de condomínios em Florianópolis?

1.2 Objetivos

Neste tópico serão apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos desse trabalho.

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral desta pesquisa é:

- Avaliar o grau de satisfação dos síndicos com os serviços prestados por administradoras de condomínios em Florianópolis.

1.2.2 Objetivos Específicos

Nos objetivos específicos são apresentadas as etapas para alcançar o objetivo geral.

- Identificar quais são as características que indiquem satisfação para os síndicos quanto aos serviços prestados pela contabilidade de condomínios;
- Mensurar a satisfação dos síndicos de acordo com as características identificadas;
- Identificar as características mais relevantes para os síndicos;
- Propor melhorias no processo de prestação de serviço.

1.3 Justificativa

A motivação deste estudo está relacionada com importância de conhecer a satisfação dos síndicos com os serviços prestados por administradoras de condomínios em Florianópolis. A partir dos resultados beneficiar os síndicos, administradoras de condomínios.

Muitas empresas administradoras têm atuado no papel de vilãs para com os condomínios. Pois gerem recursos milionários, e por muitas vezes com amadorismo, trazem insolvência em muitos condomínios, como explica Vieira (2016), presidente do Instituto Pró-Síndico. E por meio desta pesquisa procura-se apresentar qual é a satisfação que os síndicos têm quanto aos serviços prestados por empresas que administram e ou executam os serviços contábeis para os condomínios.

De acordo com Kotler (1998, p.53) "satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa".

Segundo Albrecht e Bradford (1992), uma empresa prestadora de serviço deve procurar alcançar o topo em relação à concorrência, visar não apenas conquistar novos clientes, mas fundamentalmente, manter seus clientes atuais.

Existem várias pesquisas sobre satisfação com prestação de serviços, Teixeira (2007), Schmitt (2007), Silva (2008) e Martins (2010), porém nenhuma específica sobre a satisfação dos síndicos sobre os serviços fornecidos por administradoras de condomínios. Isso reforça a importância e necessidade de um estudo sobre a satisfação dos clientes, no caso dos síndicos, pelos serviços prestados por administradoras de condomínio em Florianópolis.

Essa pesquisa permitiu as administradoras de condomínio identificar as características que os síndicos mais priorizam na prestação de serviços e propor melhorias nos serviços que prestam.

1.4 Metodologia

Quanto ao ponto de vista dos objetivos, a pesquisa é descritiva. De acordo com Raupp e Beuren (2003) esse tipo de pesquisa não é tão preliminar como a exploratória e nem tão profunda como a explicativa, caracterizando-se um estudo intermediário.

De acordo com Andrade (2007, p. 114), na pesquisa descritiva “os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador

interfira neles. Isto significa que os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador”.

E a abordagem do problema é quantitativa, porque os resultados podem ser quantificados e de acordo com Beuren (2006) tem intenção de garantir a precisão nos resultados, evitando distorções de análise e interpretações, possibilitando uma margem de segurança quanto às interferências feitas.

De acordo com Richardson *et al.*, (1999,p.124) a pesquisa quantitativa:

[...] caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples como percentual, média, desvio padrão, às mais complexas como coeficiente de correlação, análise de regressão etc.

Segundo Greenhalgh (2008), a pesquisa quantitativa por meio de medidas produz dados que, por raciocínio dedutivo, chegam a uma conclusão. Muitos autores não definem com clareza a pesquisa quantitativa e a qualitativa, considerando, na maioria dos estudos, que a pesquisa quantitativa também é qualitativa, pois utiliza abordagem qualitativa (RICHARDSON,1999).

E também qualitativa, pois permite analisar melhor o fenômeno estudado. De acordo com Lakatos e Marconi (2004, p. 267):

[...] preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento etc.

Esta pesquisa é caracterizada como levantamento (*survey*), pois, de acordo com Fink&Kosecoff apud Günther (2003, p.17), é um“método para coletar informação de pessoas acerca de suas ideias, sentimentos, planos, crenças, bem como origem social, educacional e financeira”.

De acordo com Gil (1999, p. 70) é caracterizada pela “interrogação direta das pessoas, cujo comportamento se deseja conhecer. Solicita-se informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes dos dados coletados”.

Berto e Nakano, (2000, p. 65-76) afirmam que uma pesquisa do tipo *survey*, normalmente utiliza um único instrumento para a coleta de dados, e geralmente um questionário.

Segundo Marton-Williams (1986, p. 114), todo questionário precisa cumprir seis funções básicas para alcançar eficazmente seu propósito na coleta de informação:

- Criar e manter o interesse, a cooperação e o envolvimento do respondente;

- Comunicar-se bem com o respondente;
- Ajudar o respondente a desenvolver suas respostas;
- Evitar criar viés ou tendenciosidade de todo tipo;
- Facilitar a tarefa do entrevistador; e
- Viabilizar o processamento automático das respostas.

A carta de apresentação serve para apresentar a pesquisa e motivar o respondente a preencher e retornar o questionário ao remetente (GOODE & HATT, 1979).

A pesquisa se deu através do envio do questionário *on-line*, conjuntamente com entrevistas. O questionário foi elaborado com a ferramenta Google.docs, e aplicado no período de 30 de maio de 2016 à 5 de junho de 2016.

A amostra foi composta por 14 síndicos de Florianópolis. A idade deles variava entre 31 a 72 anos e com escolaridade entre o ensino médio a pós-graduação completa, sendo em sua maioria homens.

O questionário possui 4 questões de caracterização da amostra; 23 perguntas para mensurar a importância para o síndico dos serviços contábeis; e 23 perguntas sobre a satisfação nesses itens. E 2 perguntas abertas.

As 4 perguntas referente a caracterização da amostra são compostas por 2 perguntas fechadas e duas perguntas abertas:

- Sexo?
- Qual sua idade? (Pergunta aberta)
- Há quanto tempo você é síndico (em anos)? (Pergunta aberta)
- Escolaridade?

As perguntas quanto a importância e a satisfação estão distribuídas em 23 itens:

- Localização da administradora de condomínio?
- Estacionamento?
- Climatização?
- Ambiente confortável?
- Boa comunicação entre o síndico e a administradora de condomínio?
- Simpatia/humor dos funcionários?
- Simpatia/humor dos gerentes?
- Indicações de prestadores de serviços para os síndicos?

- Assessoria jurídica para os síndicos?
- Ser atendido sempre pelo mesmo funcionário?
- A pontualidade da administradora de condomínio?
- Capacidade técnica dos funcionários?
- Presença da administradora de condomínio nas assembleias do condomínio?
- Avisar sobre o vencimento de alvarás/seguros/limpeza da caixa d'água?
- Rapidez na entrega de prestação de contas?
- Atendimento por telefone?
- Atendimento por e-mail?
- Atendimento por WhatsApp?
- Acesso aos boletos e a prestação de contas via site para o síndico?
- Acesso aos boletos e a prestação de contas via site para os condôminos?
- Serviços de motoboy?
- Fornecimento dos serviços dentro do prazo estipulado?
- Fornecimento das prestações de contas em conformidade com o que foi combinado com o síndico?

E duas perguntas abertas:

- Você acredita que a administradora de condomínio precisa melhorar a qualidade do serviço prestado?
- Caso tenha respondido sim para a pergunta anterior, quanto a mais estaria disposto a pagar por essa melhoria?

Inicialmente, no pré-teste do questionário, a composição seguia as dimensões de qualidades Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994): Tangíveis, Confiabilidade, Responsividade, Segurança, Empatia. Mas, após a aplicação do questionário com um síndico experiente, e com conhecimento profundo da contabilidade, foi visto a necessidade de reformulação das perguntas, para melhor se enquadrar com o contexto dos síndicos. (Apêndice A) As respostas às perguntas sobre importância de cada item foram formadas por uma escala *Likert* de 7 pontos, onde o ponto 1 significava “Totalmente sem importância” e ponto 7 “Totalmente importante”. E as perguntas a respeito da satisfação, tinham respostas compostas por uma escala *Likert* de 7 pontos, em que 1 ponto significava “Totalmente insatisfeito” e o ponto 7 “Totalmente satisfeito”.

1.5 Limitação da pesquisa

Uma das limitações deste trabalho foram a regionalidade, pois foi feita somente na cidade de Florianópolis.

Outra limitação seria o tempo para aplicação dos questionários, pois apesar de ter sido encaminhado para muitos síndicos o retorno para as respostas foi demasiadamente devagar.

1.6 Organização da pesquisa

A organização da pesquisa está assim estruturada: Capítulo 1 Introdução, que está subdividido em Tema e problema, objetivos, justificativa, metodologia, limitações da pesquisa e sugestões para estudos futuros, organização da pesquisa. O Capítulo 2 é composto pelo Referencial teórico que é subdividido em A escala SERVQUAL e Condomínios; o Capítulo 3, no qual são apresentadas a análise dos resultados, e, por último, é exposta as Conclusões, seguindo-se as Referências, Apêndices.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo é feita a apresentação da escala SERVQUAL e pesquisas que também utilizaram essa escala como meio para análise de prestação de serviços em outros campos, bem como faz-se a introdução sobre condomínio, suas obrigações, responsabilidades, competência do síndico e o papel da contabilidade.

2.1 Escala Servqual

Este tópico do referencial teórico é sobre a ferramenta escolhida para mensurar a percepção do cliente em relação a qualidade de serviço prestado, criado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), chamado SERVQUAL.

Através do desenvolvimento de suas pesquisas em qualidade de serviço, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985; 1988) produziram este modelo para medir a qualidade dos serviços. Essa escala foi estruturada considerando a diferença que há entre as expectativas relacionadas ao serviço que será prestado, e as percepções do cliente relativas ao serviço prestado. E a isso eles deram o nome de *gaps* (lacunas).

As cinco lacunas são interpretadas da seguinte forma de acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, p.41-50):

O gap 1 é a discrepância entre a expectativa do cliente e a percepção gerencial da expectativa do cliente. O gap 2 considera a discrepância entre a percepção gerencial sobre as expectativas dos clientes com as especificações da qualidade de serviço. O gap 3 consiste na discrepância entre as especificações da empresa e o que realmente é oferecido ao cliente. O gap 4 está relacionada a discrepância entre a promessa realizada pelos meios de comunicação e o que realmente é fornecido. E o gap 5 é a discrepância entre a expectativa do cliente e sua percepção do serviço.

A Figura 1 apresenta o modelo de qualidade de serviço, as discrepâncias e a relação existente entre elas que foram criadas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, p.41-50).

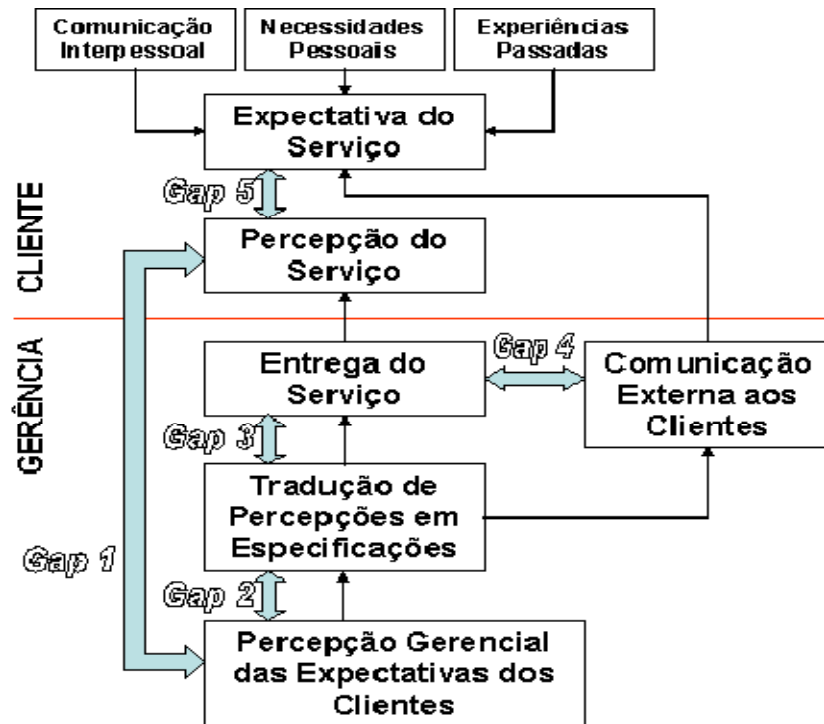


Figura 1 - Modelo "gap" para representar a qualidade em serviços (PARASURAMAN et al., 1995 apud SALOMI, 2003)

Na aplicação desse modelo, os autores utilizaram 5 categorias de serviço: Manutenção e reparo de equipamentos domésticos, varejo bancário, telefonia de longa distância, corretagem de seguros e cartões de crédito. Todavia, os criadores afirmam que a escala é aplicável a uma diversidade de serviços. Em algumas situações, pode haver necessidade de se efetuar adaptações na coleta de dados para melhor refletir a realidade de cada caso (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988; 1991; 1996).

Tabela 1 - Dimensões da qualidade para serviços (SALOMI, 2003).

Determinante ou Dimensão	Conceito
Confiabilidade	Abrange consistência de desempenho e confiabilidade. Também significa que a empresa honra seus compromissos. Especificamente envolve: precisão na conta, manutenção dos registros de forma correta, e realização do serviço no tempo designado.
Presteza	Refere-se ao desejo e presteza que os empregados têm em prover os serviços. Envolve rapidez nos serviços, como por exemplo: postar um recibo ou contatar um cliente rapidamente, ou realizar rapidamente um serviço.
Competência	Significa possuir as habilidades necessárias e conhecimento para realizar o serviço, envolvendo: conhecimento e habilidade do pessoal de atendimento, conhecimento e habilidade do pessoal de apoio operacional, capacidade de pesquisa da organização.
Acessibilidade	Refere-se a proximidade e a facilidade de contato, significando que: o serviço pode ser acessível por telefone, o tempo de espera para receber

	o serviço não é muito extenso, tem um horário de funcionamento e localização conveniente.
Cortesia	Abrange educação, respeito, consideração e amabilidade do pessoal de atendimento. Compreende também consideração com a propriedade do cliente (por exemplo: não usar sapatos sujos no carpete).
Comunicação	Significa manter os clientes informados em linguagem que sejam capazes de compreender. Pode significar que a companhia deve ajustar sua linguagem para diferentes consumidores, aumentando o nível e sofisticação para os mais bem-educados e conversando de maneira simples e direta com os mais simples. Também compreende: proporcionar explicação do serviço, preços, descontos e garantir ao consumidor que um eventual problema será resolvido
Credibilidade	Considera a honestidade e implica em que a empresa esteja comprometida em atender aos interesses e objetivos dos clientes, abrange: nome e reputação da empresa, características pessoais dos atendentes e nível de interação com os clientes durante a venda.
Segurança	Ausência de perigo, risco ou dúvidas, abrangendo: segurança física, financeira e confidencialidade.
Entendimento e conhecimento do cliente	Significa esforçar-se para compreender as necessidades dos clientes, envolvendo: aprendizado sobre os requisitos específicos do cliente, proporcionar atenção individualizada, reconhecer clientes constantes e preferenciais.
Tangíveis	Significa a inclusão e demonstração de evidências físicas ao serviço, tais como instalações, aparência do pessoal, ferramentas e equipamentos utilizados no serviço, representação física do serviço, tais como um cartão de crédito plástico, ou uma prestação de contas, além de outros clientes presentes nas instalações.

Fonte: Salomi (2003)

Inspirados pelas dez dimensões de qualidade de serviço, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), criaram a escala SERVQUAL, que é uma ferramenta para medir a qualidade de serviço percebida pelo cliente. Com o tempo ela foi aprimorada e passou a ter cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, presteza, empatia e garantia. Onde as dimensões competência, cortesia e credibilidade se integraram a dimensão segurança, e as dimensões comunicação, entendimento e conhecimento do cliente, e acessibilidade se integraram na dimensão empatia.

Na pesquisa de Moura *et al.*, (2007), os autores utilizaram a SERVQUAL com a escala *Likert* de 9 pontos para satisfação na pesquisa realizada junto a 302 clientes da empresa Matermed. Os itens que obtiveram melhor resultado na pesquisa foram das dimensões de tangibilidade, confiabilidade e segurança. E os itens piores avaliados foram das dimensões de empatia e tangibilidade.

Por sua vez, Milan *et al.*, (2014), buscaram desenvolver uma compreensão dos clientes da qualidade de serviços na construção habitacional. A pesquisa resultou em 130 casos a partir de 9 empresas, com 33 empreendimentos. A SERVQUAL foi utilizada com a escala *Likert* de 7 pontos. Na pesquisa as 5 dimensões foram adaptadas para 3 dimensões: Responsividade, Confiabilidade e Competência. Os *gaps* foram de (-0,67, -0,86 e -0,73).

Quadro 1 - Dimensões da Qualidade, segundo Milan *et al.*, (2014)

Dimensões de qualidade	Descrição das dimensões
Responsividade	Relacionada com as transações imediatas, realizadas por meio de relacionamento individualizado e tratamento aos clientes baseado em conhecimento e cortesia. Diz respeito a dar pronto atendimento, com conhecimento e cortesia dos funcionários, buscando entender e atender prontamente às necessidades e os desejos (expectativas) dos clientes;
Confiabilidade	Envolve a confiabilidade e a consistência do desempenho das instalações, do imóvel e do pessoal relacionado aos serviços. Refere-se à empresa realizar o serviço certo da primeira vez, exercer a pontualidade na entrega. Significa que a construtora honra as suas promessas. Envolve a precisão nos orçamentos, em manter registros corretamente e executar o serviço especificado sem modificação, erros ou falhas;
Competência	Inclui a capacidade, habilidade e profissionalismo com que o serviço é executado. Inclui a adoção de equipamentos e procedimentos corretos. Execução correta e habilidade geral de fazer e entregar um bom serviço e um imóvel adequado.

Fonte: Milan *et al.*, (2014)

Miguelet *al.*, (2011), procuraram, através da escala SERVQUAL, avaliar a qualidade dos serviços prestados em uma livraria e papelaria localizada em uma universidade. Na análise de dados apresentada, mostrou que seus clientes estavam insatisfeitos com o serviço prestado pela empresa. Na pesquisa os autores ressaltaram que houve uma tendência de alta expectativa dos clientes em todas as dimensões.

Veiga e Farias (2005), buscou apresentar nesse estudo de caso, avaliar a qualidade de serviços prestados por uma pousada do nordeste brasileiro, de nome fictício (Sigma), através de uma adaptação da escala SERVQUAL. Na apresentação dos resultados, os *gaps* foram: Aspectos tangíveis -0,19, Confiabilidade -0,39, Prontidão/Presteza -0,01, Garantia/Segurança -0,10, Empatia -0,28. Em todas as dimensões os resultados obtidos foram as expectativas

maiores que o percebido pelos clientes. O melhor resultado referente as dimensões foi o de Prontidão/Presteza e o pior resultado o da dimensão Confiabilidade.

Quadro 2 - Dimensões da Qualidade, segundo Veiga e Farias (2005)

Dimensões de qualidade	Fatores
Aspectos tangíveis	1. Com os indicadores facilidades. 2. Conforto das instalações. 3. Aparência das instalações. 4. Aparência dos funcionários 5. Material de comunicação
Confiabilidade	6. Capacidade de realizar o serviço prometido. 7. Confiança quanto à resolução de problemas. 8. Prazos de entrega dos serviços. 9. Serviços fornecidos no prazo prometido. 10. Esforço para entregar um serviço sem erros.
Prontidão/Presteza	11. Pronto atendimento dos funcionários. 12. Disposição dos funcionários para ajudar. 13. Comportamento dos funcionários.
Garantia/Segurança	14. Segurança das transações. 15. Nível de formação. 16. Conhecimento para a realização do serviço. 17. Cortesia e educação dos funcionários.
Empatia	18. Nível de personalização do serviço.

Fonte: Veigae Farias (2005)

De acordo com Soares (2013), após a escolha das dimensões que serão avaliadas, são definidos os atributos para composição das perguntas cuja respostas sejam representação da opinião dos entrevistados e, assim, cada pesquisa é adaptada com seus próprios questionários.

Quadro 3 - Dimensões da Qualidade, segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994)

Dimensões de qualidade	Descrição dos itens
Tangíveis	1. Equipamentos modernos. 2. Instalações visualmente agradáveis. 3. Funcionários com apresentação agradável e profissional. 4. Materiais associados aos serviços visualmente agradáveis.
Confiabilidade	5. Serviços oferecidos conforme o prometido.

	6. Confiança na resolução de problemas e reclamações dos clientes. 7. Serviços realizados de forma correta na primeira vez. 8. Serviços fornecidos no prazo prometido. 9. Registros mantidos sem erros.
Responsividade	10. Clientes mantidos informados sobre quando serviço será realizado. 11. Prontidão na realização dos serviços. 12. Disposição para ajudar os clientes. 13. Prontidão para responder às solicitações dos clientes.
Segurança	14. Funcionários que transmitem confiança ao cliente. 15. Segurança transmitida ao cliente durante a compra. 16. Funcionários cordiais. 17. Funcionários com conhecimento para responder as perguntas dos clientes.
Empatia	18. Clientes recebendo atenção individual. 19. Funcionários que tratam os clientes de forma atenciosa. 20. Interesse genuíno demonstrado em servir o cliente. 21. Funcionário que compreende as necessidades de seus clientes. 22. Horários de funcionamento conveniente aos clientes.

Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994)

No Quadro 3, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994) apresentam os 22 itens subdivididos pelas dimensões de qualidade considerada por eles.

Na próxima seção será apresentado o que é o condomínio, suas obrigações, competências do síndico e o papel da contabilidade.

2.2 Condomínio

Gaspareto e Guidon (2013, p. 19) definem condomínio como sendo o “direito de propriedade exercido em comum, ou seja, diversas propriedades individuais, às quais são chamadas de apartamento... cuja área externa a esse imóvel é de propriedade de todos que ali habitam, o que se chama de área comum”

Ainda sobre a propriedade o Art. 1331 do Código Civil dispõe que “pode haver, em edificações, partes que são propriedade exclusiva, e partes que são propriedade comum dos condôminos”.

Nesta seção será apresentado as diversas obrigações do condomínio, responsabilidade civil e competências do síndico e o papel da contabilidade.

2.2.1 Obrigações Trabalhistas, Fiscais e Responsabilidade Civil

Além de todas as obrigações presentes dentro da convenção, o condomínio possui as obrigações trabalhistas, fiscais e tributárias, e responsabilidade civil. Neste tópico são apresentadas essas obrigações.

As obrigações trabalhistas são pertinentes ao condomínio, e embora o condomínio esteja inscrito no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, o condomínio não possui personalidade jurídica, dessa forma, não é considerado uma pessoa jurídica. Porém, está sujeito as mesmas leis da legislação trabalhista, ou seja, a Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, e a convenção coletiva do sindicato que os empregados são filiados. Portanto, o condomínio é obrigado a entrega das declarações como: DIRF – Declaração de Importo de Renda Retido na Fonte, RAIS – Relação Anual de Informações Sociais, e CAGED – Cadastro Geral de Admitidos e Demitidos (GASPARETTO; GUIDON, 2013).

De acordo com a Lei nº 13.137/15, na área tributária e fiscal o condomínio é responsável pelo recolhimento dos impostos que são retidos nas notas fiscais de prestação de serviços que ultrapassem a partir do valor de R\$ 215,05, ou seja, que gere retenções federais no valor de R\$ 10,00 para cima, que foram tomados pelo condomínio. Bem como o recolhimento do INSS dos serviços prestados por empresas de mão de obra, autônomos e o pró-labore do síndico. Ou seja, o condomínio exerce o papel de substituto tributário.

Quanto a responsabilidade civil, Diniz (2008, p. 35), alerta que a responsabilidade civil “é a aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros, em razão de ato por ela mesma praticado, de pessoa por quem ela responde, por alguma coisa a ela pertencente ou de simples imposição legal”.

Dessa forma, sempre que o direito alheio for violado, estará cometendo ato ilícito, de acordo com Art. 186 do Código Civil: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.

O Art. 927 do Código Civil também fortalece essa ideia, ao afirmar que “aquele que, por ato ilícito (Arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”.

Portanto, qualquer ato ilícito cometido pelo condomínio, que prejudique ou que venha causar algum tipo de dano à pessoa, o condomínio deverá indenizar (GASPARETTO; GUIDON, 2013).

2.2.2 Competência do Síndico

Na Lei nº 4.591/64, Art. 22 informa a competência do síndico sendo ela:

- a) representar ativa e passivamente, o condomínio, em juízo ou fora dele, e praticar os atos de defesa dos interesses comuns, nos limites das atribuições conferidas por esta Lei ou pela Convenção;
- b) exercer a administração interna da edificação ou do conjunto de edificações, no que respeita à sua vigência, moralidade e segurança, bem como aos serviços que interessam a todos os moradores;
- c) praticar os atos que lhe atribuírem as leis a Convenção e o Regimento Interno;
- d) impor as multas estabelecidas na Lei, na Convenção ou no Regimento Interno;
- e) cumprir e fazer cumprir a Convenção e o Regimento Interno, bem como executar e fazer executar as deliberações da assembleia;
- f) prestar contas à assembleia dos condôminos.
- g) manter guardada durante o prazo de cinco anos para eventuais necessidades de verificação contábil, toda a documentação relativa ao condomínio.

Oliveira (2014, p.36-37) comenta sobre a representatividade do síndico para com o condomínio:

O síndico está para o condomínio como o diretor-presidente está para empresa privada. É o síndico o representante – ativo e passivo – diante de instituições financeiras e bancárias, fornecedores, devedores, credores, empregados e entes públicos, se em face de relações negociais, seja em face de ações judiciais.

Dentre as competências do síndico está a prestação de contas e o Código Civil, conforme o Art. 1.348, inciso VIII, determina que a prestação de contas é obrigatória ao menos uma vez ao ano, e quando exigida.

De acordo com Gasparetto e Guidon (2013, p. 107), “a prestação de contas é a ação que deve ser feita pelo síndico na assembleia geral ordinária para a demonstração de todos os atos praticados durante aquele ano de gestão. É um dos principais deveres do síndico. A obrigatoriedade se afirma no Art. 1.348, inciso VIII”. Ainda sobre a prestação de contas Gasparetto e Guidon (2013, p. 107) complementa que “O síndico tem que prestar contas a

todos os moradores de forma geral, sem ter a obrigação de prestá-las de forma individual a cada condômino”

2.2.3 O papel da Contabilidade

Diante das responsabilidades do condomínio e da necessidade da prestação de contas, surge a oportunidade de a contabilidade oferecer o apoio técnico necessário.

Segundo Castelo Neto(2008), a contabilidade tem um papel de grande importância para a entidade, pois nela estão inseridos todos os registros financeiros e patrimoniais, fonte de controle e avaliação de receitas e despesas, o que torna possível gerar informações para tomada de decisão e permite a transparência da gestão, que facilita possíveis fiscalizações de partes interessadas.

Porém, devido ao condomínio não ser uma pessoa jurídica ele está desobrigado de escrituração contábil, mas nada impede que haja a contabilização de suas movimentações. Até porque, na Lei nº 6.434/77, que complementa a Lei nº4.591/64, informa que a documentação contábil deverá ser guardada por 5 anos.

Ainda de acordo com Castelo Neto (2008), as principais obrigações do contador com o condomínio são: escrituração de livros contábeis, prestação de contas mensais e anuais, elaboração de orçamentos, apuração e emissão de impostos e contribuições, boletos referentes as taxas condominiais, registros de empregados, rescisões de contrato de trabalho, atualização da Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, CAGED, Relação Anual de Informações Sociais - RAIS, Guia de Recolhimento de FGTS e de Informações à Previdência Social - GFIP.

Devido ao seu importante papel dentro do condomínio, é necessário que a contabilidade identifique se está satisfazendo os seus clientes.

3 ATRIBUIÇÃO DA IMPORTÂNCIA E ANÁLISE DA SATISFAÇÃO

Neste capítulo será feita a caracterização da amostra, e apresentado a atribuição da importância para os itens avaliados e qual a satisfação dos respondentes dessa pesquisa.

3.1 Caracterização da amostra

Os respondentes do questionário em sua maioria eram do sexo masculino. A amostra apresentada na Tabela 2 é composta por 5 mulheres (35,71%) e 9 homens (64,29%).

Tabela 2 - Frequência absoluta e relativa do gênero dos respondentes

Gênero	Respondentes	%
Feminino	5	35,71
Masculino	9	64,29
Total	14	100,00

Fonte: Elaborada pelo autor

A Tabela 3 corresponde a idade dos respondentes, e percebe-se que, a idade do síndico na amostra analisada, tende a ser maior que 30 anos.

Tabela 3 - Frequência absoluta e relativa da idade dos respondentes

Faixa	Respondentes	%
Até 30 anos	0	0
De 31 a 40 anos	4	28,57
De 41 a 50 anos	4	28,57
De 51 a 60 anos	2	14,29
Acima de 61 anos	4	28,57
Total	14	100,00

Fonte: Elaborada pelo autor

O tempo como síndico é evidenciada na Tabela 4, e nela percebe-se que 64,28% dos síndicos da amostra possuíam 5 anos ou menos de experiência.

Tabela 4 - Frequência absoluta e relativa da idade dos respondentes

Tempo	Respondentes	%
Até 2 anos	5	35,71
De 3 a 5 anos	4	28,57
De 6 a 10 anos	3	21,43
Acima de 11 anos	2	14,29
Total	14	100,00

Fonte: Elaborada pelo autor

Quanto a escolaridade dos respondentes, 78,57% da amostra possuía ensino superior completo ou mais.

Tabela 5 - Frequência absoluta e relativa da escolaridade dos respondentes

Escolaridade	Respondentes	%
Até ensino médio completo	1	7,14
Ensino superior incompleto	2	14,29
Ensino superior completo	7	50,00
Pós-graduação incompleta	1	7,14
Pós-graduação completa	3	21,43
Total	14	100,00

Fonte: Elaborada pelo autor

3.2 Atribuição de importância e satisfação dos itens

Nesta seção foi feita a apresentação das respostas sobre a importância e satisfação para cada um dos 23 itens. Na Tabela 6 é exibida a distribuição das respostas sobre a importância de cada item para o síndico e na Tabela 7 é apresentada a distribuição das respostas sobre a satisfação de cada item para o síndico.

Tabela 6 - Distribuição das respostas sobre a importância de cada item pesquisado, de acordo com a escala Likert

Distribuição das respostas de acordo com a escala <i>Likert</i>	1	2	3	4	5	6	7
1. Localização da administradora de condomínio	1	0	0	1	3	2	7
2. Estacionamento da administradora de condomínio	1	0	0	1	1	2	9
3. Climatização da administradora de condomínio	1	0	1	1	2	0	9
4. A administradora de condomínio ter um ambiente confortável	1	0	1	1	1	1	9
5. Boa comunicação entre o síndico e a administradora de condomínio	0	0	0	0	0	0	14
6. Simpatia/bom humor dos funcionários da administradora de condomínio	0	0	0	0	2	2	10
7. Simpatia/bom humor dos gerentes da administradora de condomínio	0	0	0	0	2	2	10
8. Indicações de prestadores de serviços para os síndicos	0	0	0	1	1	2	10
9. Assessoria jurídica para os síndicos	0	0	0	1	1	1	11
10. Ser atendido sempre pelo mesmo funcionário	0	0	0	2	0	6	6
11. Pontualidade da administradora de condomínio	0	0	0	0	0	3	11
12. Os funcionários da administradora de condomínio terem capacidade técnica	0	0	0	0	0	0	14
13. Presença de alguém da administradora de condomínio nas assembleias do condomínio	0	0	0	1	1	0	12

Distribuição das respostas de acordo com a escala <i>Likert</i>	1	2	3	4	5	6	7
14. Avisar sobre o vencimento de prazos de alvarás/seguros/limpeza da caixa d'água	0	0	0	1	2	2	9
15. Rapidez na entrega de prestação de contas	0	0	0	0	1	1	12
16. Atendimento por telefone	0	0	0	0	0	0	14
17. Atendimento por e-mail	0	0	0	0	0	0	14
18. Atendimento por WhatsApp	0	0	0	3	7	2	2
19. Site para o síndico ter acesso aos boletos e a prestação de contas	0	0	1	1	1	2	9
20. Site para os condôminos terem acesso aos boletos e a prestação de contas	0	0	1	2	1	2	8
21. Serviços de motoboy para recebimento/entrega de documentos	0	0	0	0	0	4	10
22. Fornecimento de serviços dentro do prazo estipulado	0	0	0	0	0	1	13
23. Prestações de contas em conformidade com o que foi combinado com o síndico	0	0	0	0	0	0	14

Fonte: Elaborada pelo autor

Se faz necessário lembrar que a importância seguiu a escala, em que o número 1 significava “Totalmente sem importância” e o número 7 significava “Totalmente importante”.

Tabela 7 - Distribuição das respostas sobre a satisfação de cada item pesquisado, de acordo com a escala Likert

Distribuição das respostas de acordo com a escala <i>Likert</i>	1	2	3	4	5	6	7
1. Localização da administradora de condomínio	0	0	0	2	3	7	2
2. Estacionamento da administradora de condomínio	1	0	0	1	6	2	4
3. Climatização da administradora de condomínio	1	0	0	2	3	5	3
4. A administradora de condomínio ter um ambiente confortável	1	0	0	2	4	4	3
5. Boa comunicação entre o síndico e a administradora de condomínio	0	0	0	0	2	7	5
6. Simpatia/bom humor dos funcionários da administradora de condomínio	0	0	0	0	3	8	3
7. Simpatia/bom humor dos gerentes da administradora de condomínio	0	0	0	0	1	9	4
8. Indicações de prestadores de serviços para os síndicos	0	1	0	2	5	5	1
9. Assessoria jurídica para os síndicos	0	0	0	3	5	6	0
10. Ser atendido sempre pelo mesmo funcionário	0	0	0	2	5	4	3
11. Pontualidade da administradora de condomínio	0	0	0	0	7	3	4
12. Os funcionários da administradora de condomínio terem capacidade técnica	0	0	0	0	7	4	3
13. Presença de alguém da administradora de condomínio nas assembleias do condomínio	0	0	0	0	3	6	5
14. Avisar sobre o vencimento de prazos de alvarás/seguros/limpeza da caixa d'água	0	0	1	0	6	4	3
15. Rapidez na entrega de prestação de contas	0	0	0	0	5	7	2
16. Atendimento por telefone	0	0	0	0	5	4	5

Distribuição das respostas de acordo com a escala <i>Likert</i>	1	2	3	4	5	6	7
17. Atendimento por e-mail	0	0	0	0	3	7	4
18. Atendimento por WhatsApp	0	0	1	5	6	2	0
19. Site para o síndico ter acesso aos boletos e a prestação de contas	0	0	0	2	4	5	3
20. Site para os condôminos terem acesso aos boletos e a prestação de contas	0	0	0	3	5	4	2
21. Serviços de motoboy para recebimento/entrega de documentos	0	0	1	1	4	5	3
22. Fornecimento de serviços dentro do prazo estipulado	0	0	0	0	5	6	3
23. Prestações de contas em conformidade com o que foi combinado com o síndico	0	0	0	0	0	10	4

Fonte: Elaborada pelo autor

Se faz necessário lembrar que a importância seguiu a escala, em que o número 1 significava “Totalmente sem importância” e o número 7 significava “Totalmente importante”. Na Tabela 8 é apresentado as médias referente as notas dadas pelos síndicos quanto a importância em cada item, as médias referentes as notas dadas pelos síndicos quanto a satisfação em cada item apresentado e a diferença (*gap*) entre as duas.

Tabela 8- Médias da importância, satisfação e a diferença entre elas

Itens	Importância	Satisfação	Gap (diferença)
1. Localização da administradora de condomínio	5,79	5,64	-0,14
2. Estacionamento da administradora de condomínio	6,07	5,36	-0,71
3. Climatização da administradora de condomínio	5,79	5,36	-0,43
4. A administradora de condomínio ter um ambiente confortável	5,86	5,29	-0,57
5. Boa comunicação entre o síndico e a administradora de condomínio	7	6,21	-0,79
6. Simpatia/bom humor dos funcionários da administradora de condomínio	6,57	6,00	-0,57
7. Simpatia/bom humor dos gerentes da administradora de condomínio	6,57	6,21	-0,36
8. Indicações de prestadores de serviços para os síndicos	6,5	5,14	-1,36
9. Assessoria jurídica para os síndicos	6,57	5,21	-1,36
10. Ser atendido sempre pelo mesmo funcionário	6,14	5,57	-0,57
11. Pontualidade da administradora de condomínio	6,79	5,79	-1,00
12. Os funcionários da administradora de condomínio terem capacidade técnica	7	5,71	-1,29

13. Presença de alguém da administradora de condomínio nas assembleias do condomínio	6,64	6,14	-0,50
14. Avisar sobre o vencimento de prazos de alvarás/seguros/limpeza da caixa d'água	6,36	5,57	-0,79
15. Rapidez na entrega de prestação de contas	6,79	5,79	-1,00
16. Atendimento por telefone	7	6,00	-1,00
17. Atendimento por e-mail	7	6,07	-0,93
18. Atendimento por WhatsApp	5,21	4,64	-0,57
19. Site para o síndico ter acesso aos boletos e a prestação de contas	6,21	5,64	-0,57
20. Site para os condôminos terem acesso aos boletos e a prestação de contas	6	5,36	-0,64
21. Serviços de motoboy para recebimento/entrega de documentos	6,71	5,57	-1,14
22. Fornecimento de serviços dentro do prazo estipulado	6,93	5,86	-1,07
23. Prestações de contas em conformidade com o que foi combinado com o síndico	7	6,29	-0,71

Fonte: Elaborada pelo autor

Na Tabela 8 foi apresentado as médias referente a importância/satisfação dos síndicos quanto aos itens avaliados e a diferença (*gap*) existente entre suas médias.

3.3 Análise dos itens

Nesta seção é feita a análise juntamente com a apresentação da distribuição de respostas quanto a importância e satisfação com os itens. Foram utilizados como referência a média, o desvio padrão e a diferença (*gap*) entre as médias da importância e satisfação dos síndicos.

3.3.1 Localização

Nesta seção ocorre a apresentação dos resultados referente a importância e a satisfação que os síndicos mostraram quanto a localização da administradora de condomínio.

A Figura 2 mostra o histograma da distribuição de respostas quanto a importância da localização da administradora de condomínio. Neste item, foi encontrada uma média de 5,79 e um desvio padrão de 1,72.

Já na Figura 3, que mostra o histograma da distribuição de respostas quanto a satisfação com a localização da administradora de condomínio, obteve-se uma média de 5,64 e um desvio padrão de 0,93. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -0,14. Em uma análise, percebe-se que como a importância dada a esse item não foi muito alta, consequentemente a diferença foi bem pequena entre a importância e a satisfação com a localização da administradora de condomínio.

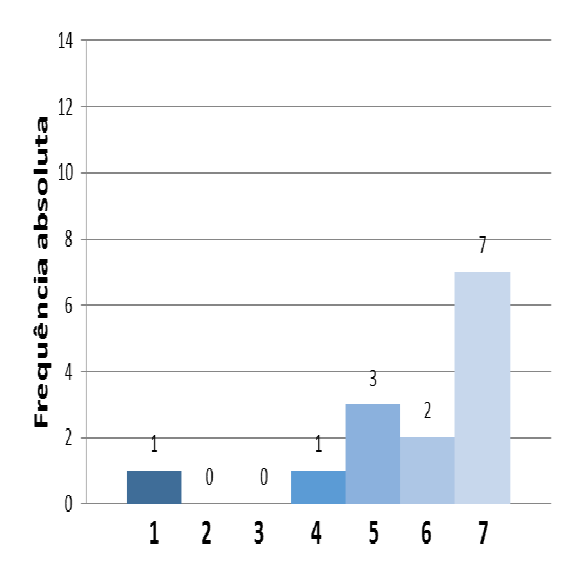


Figura 2 - A importância da localização da administradora

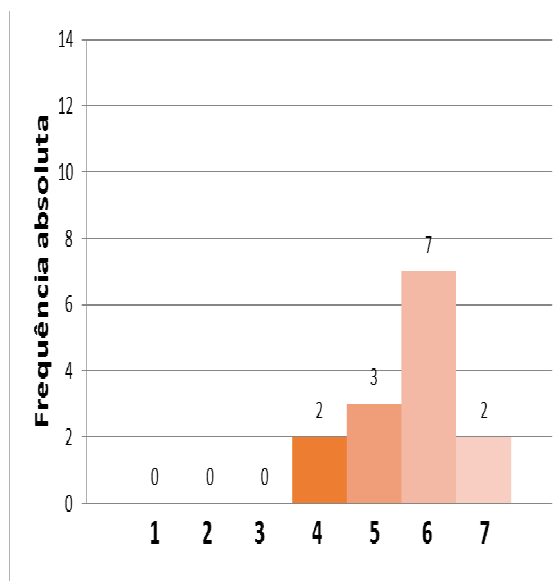


Figura 3 - A satisfação quanto à localização da administradora

3.3.2 Estacionamento

A Figura 4 mostra o histograma da distribuição de respostas quanto à importância do estacionamento da administradora de condomínio. Neste item, foi encontrada uma média de 6,07 e um desvio padrão de 1,73.

Já na Figura 5, o histograma da distribuição de respostas quanto à satisfação com o estacionamento da administradora de condomínio, obteve-se uma média de 5,36 e um desvio padrão de 1,60. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -0,71. Na análise, notou-se que os síndicos consideraram importante a administradora ter estacionamento para os clientes, porém a satisfação quanto a esse serviço teve uma mediana e moda 5. O que mostrou que esse serviço está abaixo do esperado pelos síndicos.

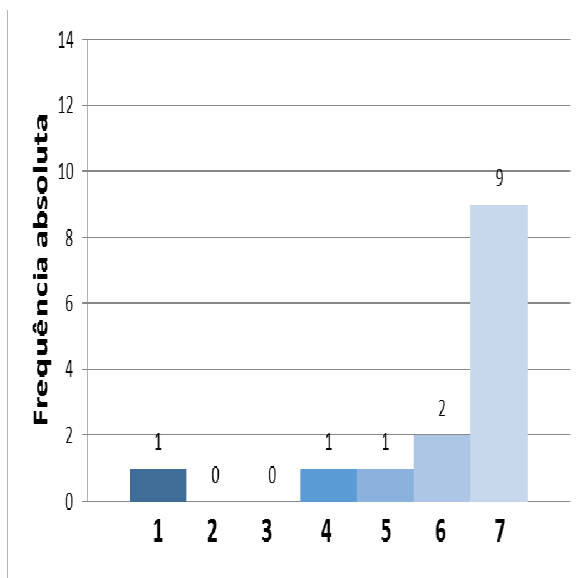


Figura 4 - A importância do estacionamento

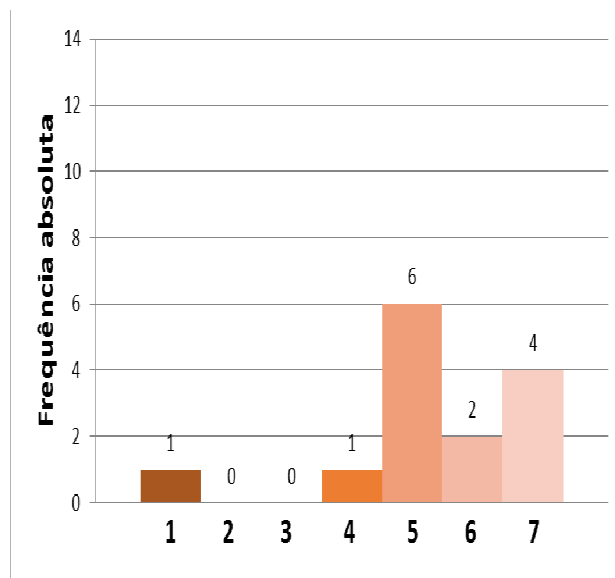


Figura 5 - A satisfação com o estacionamento

3.3.3 Climatização

Na figura 6, o histograma da distribuição apresenta as respostas quanto a importância da climatização da administradora de condomínio. Neste item, foi encontrada uma média de 5,79 e um desvio padrão de 1,93.

Na Figura 7, o histograma da distribuição apresenta as respostas quanto a satisfação com a climatização da administradora de condomínio. Obteve-se uma média de 5,36 e um desvio padrão de 1,60. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -0,43. Na análise desse item, constata-se que quase 1/3 da amostra não considerou importante a climatização na administradora de condomínio, porém, o restante da amostra considerou totalmente importante, o que leva a acreditar que são síndicos que vão a administradora. Por isso atribuem nesse item essa importância. Porém esses 1/3 abaixaram a média de importância, com isso o “gap” entre a importância e a satisfação ficou tão próximo.

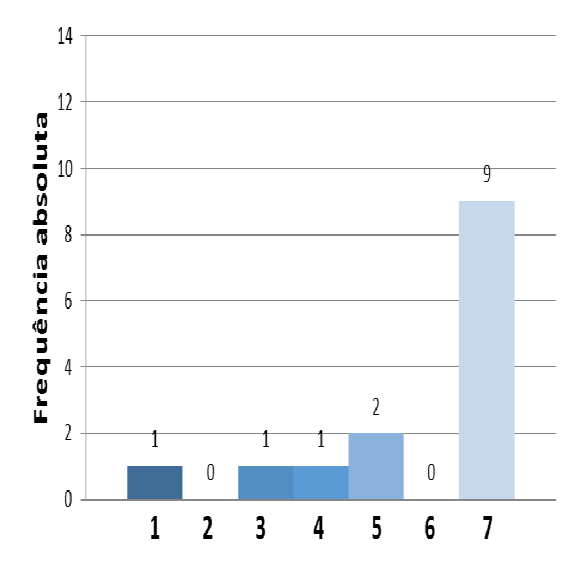


Figura 6 - A importância da Climatização

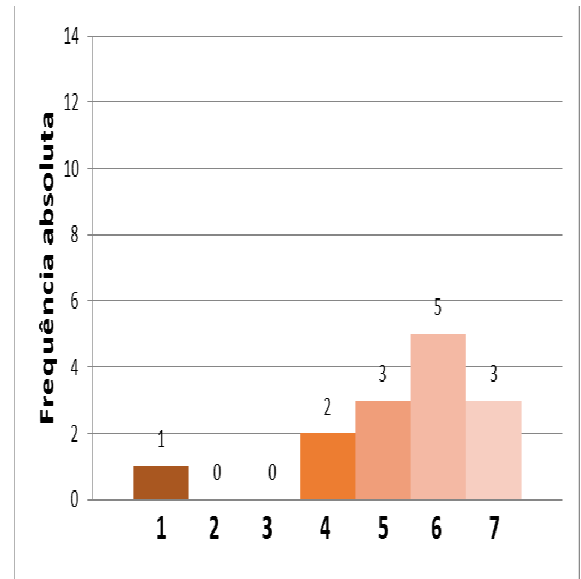


Figura 7 - A satisfação com a Climatização

3.3.4 Ambiente confortável

A Figura 8 mostra a distribuição de respostas quanto a importância do ambiente confortável na administradora de condomínios para o síndico. Neste item, foi encontrada uma média de 5,86 e um desvio padrão de 1,92.

Já na Figura 9, o histograma da distribuição de respostas quanto a satisfação com o ambiente confortável da administradora de condomínio, obteve-se uma média de 5,29 e um desvio padrão de 1,59. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -0,57. A análise desse item, quanto a importância foi muito semelhante com a análise da climatização, pois quase 1/3 da amostra não considerou importante o ambiente ser confortável, porém o restante considerou totalmente importante o ambiente confortável. O que reduziu a média e aumentou o desvio padrão. Já quanto a satisfação as respostas ficaram bem concentradas em sua maioria entre a pontuação 5 e 6.

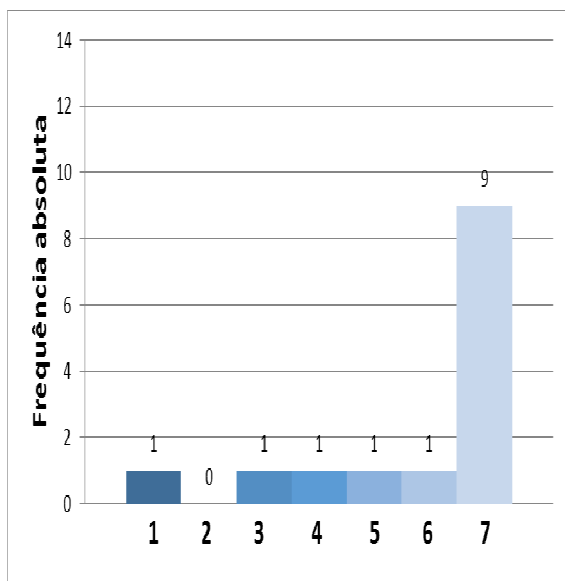


Figura 8 - A importância do ambiente confortável

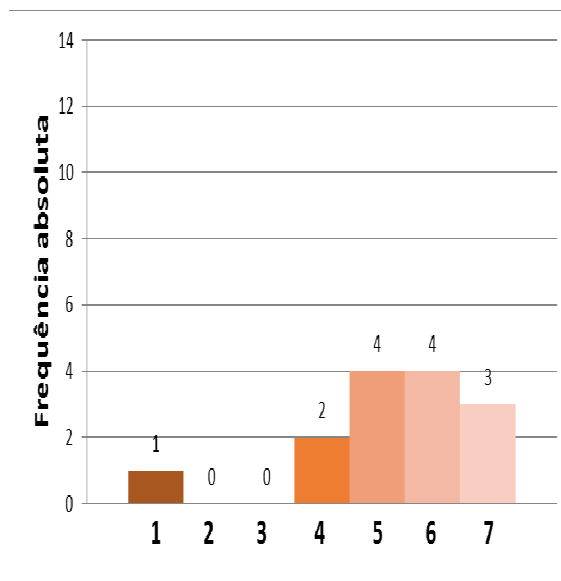


Figura 9 - A satisfação com o ambiente confortável

3.3.5 Boa comunicação

A Figura 10 apresentou a distribuição de respostas quanto a importância da boa comunicação entre a administradora de condomínio e o síndico. Neste item, foi encontrada uma média de 7 e um desvio padrão de 0,00. Destaca-se que todos os respondentes consideraram totalmente importante a boa comunicação.

Já na Figura 11, o histograma da distribuição de respostas quanto a satisfação com a boa comunicação da administradora de condomínio com o síndico, apresentou uma média de 6,21 e um desvio padrão de 0,70. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -0,79. Quanto a satisfação para o item boa comunicação entre a administradora de condomínio e o síndico, mais de 85% dos síndicos pontuaram sua satisfação com notas 6 e 7. O que mostra que os síndicos estão bem satisfeitos nesse quesito.

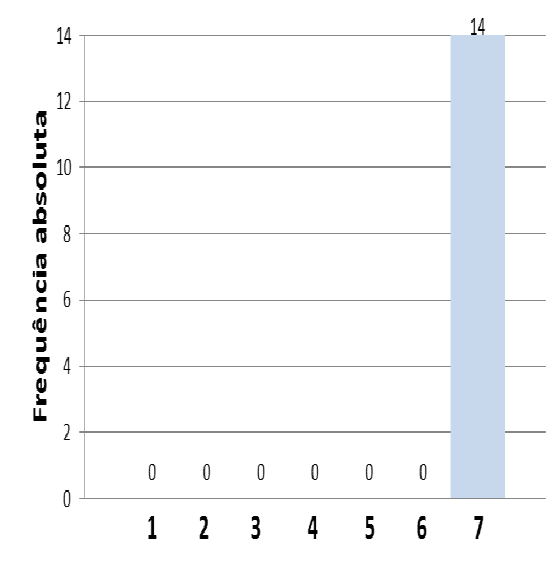


Figura 10 - A importância da Boa Comunicação

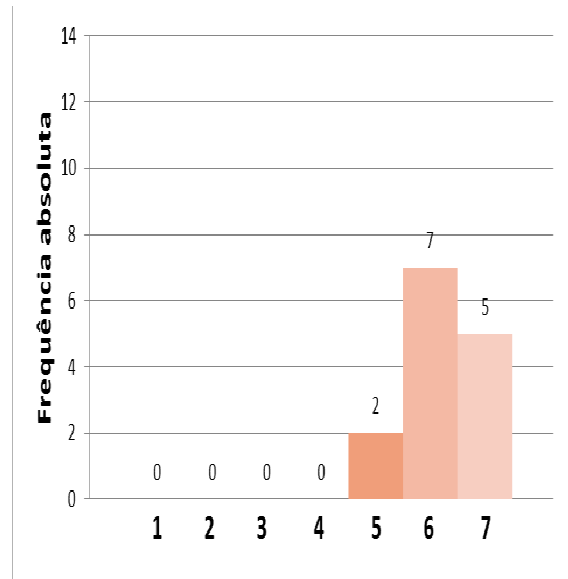


Figura 11 - A satisfação com a Boa Comunicação

3.3.6 Simpatia/Bom humorfuncionário

A Figura 12 mostra a distribuição de respostas quanto a importância da simpatia/Bom humor dos funcionários da administradora de condomínio. O item apresentou uma média de 6,57 e um desvio padrão de 0,76.

E na Figura 13, o histograma da distribuição de respostas quanto a satisfação com a simpatia/bom humor dos funcionários da administradora de condomínio com o síndico, teve uma média de 6,00 e um desvio padrão de 0,68. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -0,57. O desvio padrão da importância e satisfação ficaram próximos de suas médias, o que mostra que os respondentes priorizaram as respostas entre 6 e 7, a diferença entre suas médias estava bem próxima, o que mostra que os síndicos estão relativamente satisfeitos com esse item.

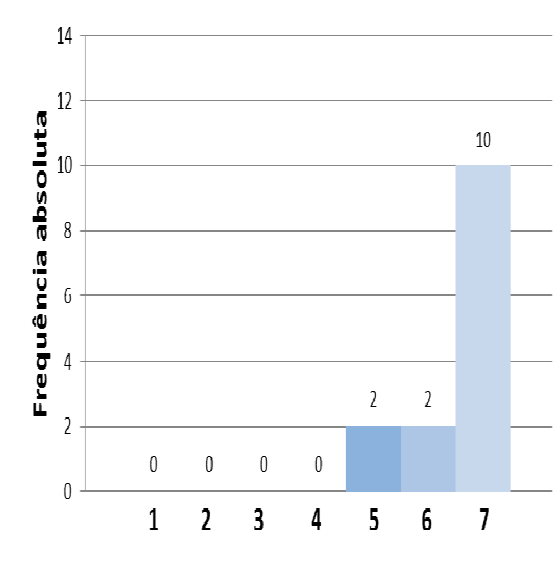


Figura 12 - A importância da Simpatia/Bom humor funcionários

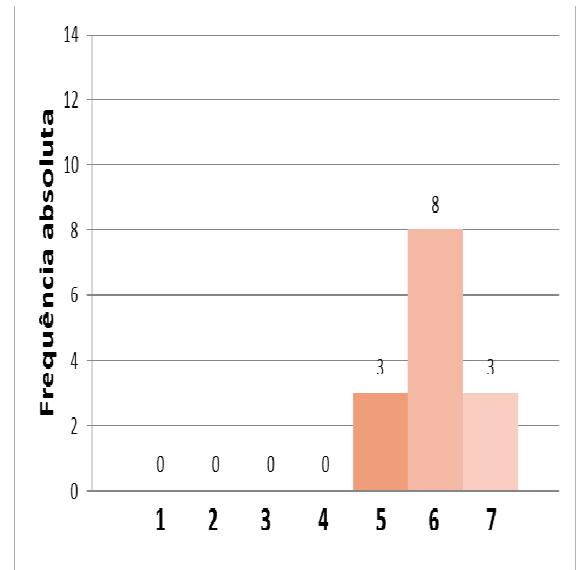


Figura 13 - A satisfação com a Simpatia/Bom humor funcionários

3.3.7 Simpatia/Bom humor gerente

Na Figura 14, a distribuição de respostas quanto a importância da simpatia/Bom humor dos gerentes da administradora de condomínio. A média foi de 6,57 e um desvio padrão de 0,76.

Já na Figura 15, o histograma da distribuição de respostas quanto a satisfação com a simpatia/bom humor dos gerentes da administradora de condomínio, teve uma média de 6,21 e um desvio padrão de 0,58. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -0,36. As respostas para esse item, foram bem semelhantes ao item anterior, porém, os síndicos demonstraram mais satisfação com a simpatia/bom humor dos gerentes da administradora de condomínio.

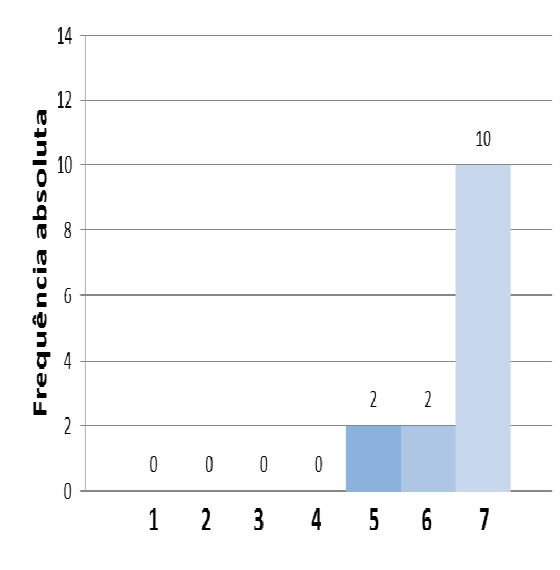


Figura 14 - A importância da Simpatia/Bom humor gerentes

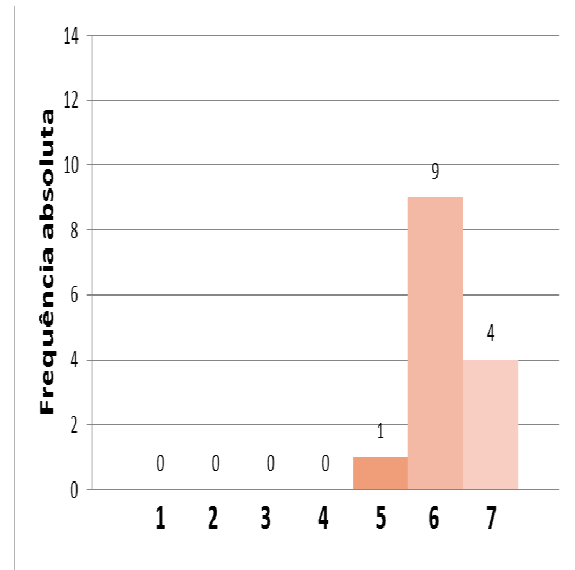


Figura 15 - A satisfação com a Simpatia/Bom humor gerentes

3.3.8 Indicação de prestadores de serviços

A Figura 16 apresenta a distribuição de respostas quanto a importância de indicações de prestadores de serviços pela administradora de condomínio. Neste item foi encontrada uma média de 6,50 e um desvio padrão de 0,94.

Já na Figura 17, o histograma da distribuição de respostas quanto a satisfação pelas indicações de prestadores de serviços pela administradora de condomínio, teve uma média de 5,14 e um desvio padrão de 1,23. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -1,36. Este foi um dos itens que mostrou a maior diferença entre as médias de importância e satisfação. E, como a importância desse item foi alta, isso demonstra que os síndicos estão insatisfeitos com esse serviço fornecido pelas administradoras de condomínio.

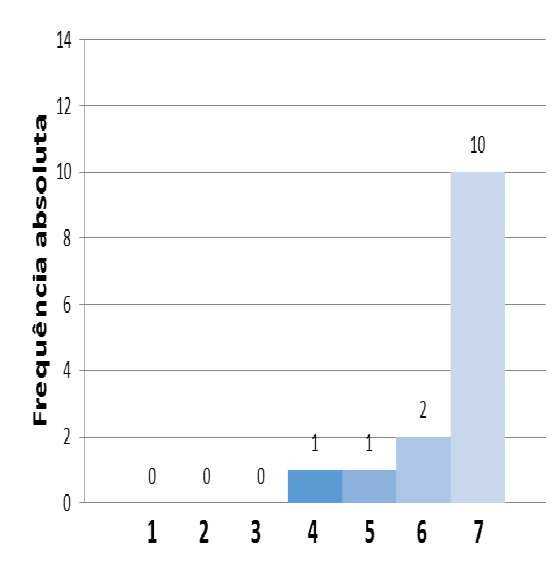


Figura 16 - A importância da Indicação de prestadores de serviços

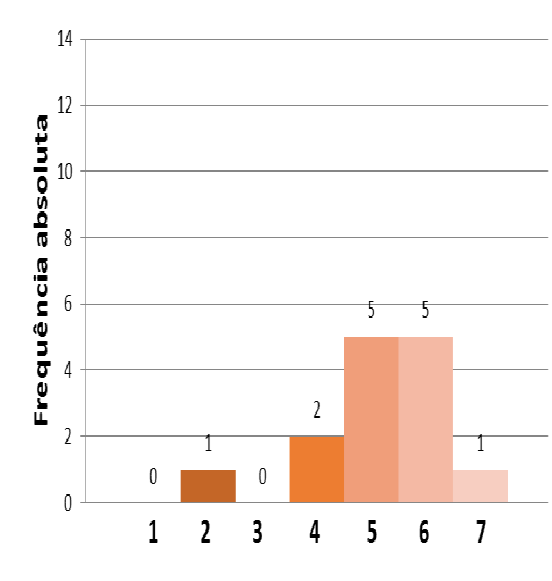


Figura 17 - A satisfação com a Indicação de prestadores de serviços

3.3.9 Assessoria jurídica para os síndicos

A Figura 18 mostra o histograma da distribuição de respostas quanto a importância de assessoria jurídica para os síndicos. Este item apresentou uma média de 6,57 e um desvio padrão de 0,94.

O histograma da distribuição de respostas quanto a satisfação pelas indicações de prestadores de serviços pela administradora de condomínio é mostrada na Figura 19. A importância média atribuída a esse item foi de 5,21 e um desvio padrão de 0,80. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -1,36. Na análise, foi visto que esse foi juntamente com o item anterior, a maior diferença entre médias de importância e satisfação das perguntas feitas no questionário. O que mostra que apesar dos síndicos considerarem importante, não estão satisfeitos com a assessoria jurídica que é disponibilizada para eles.

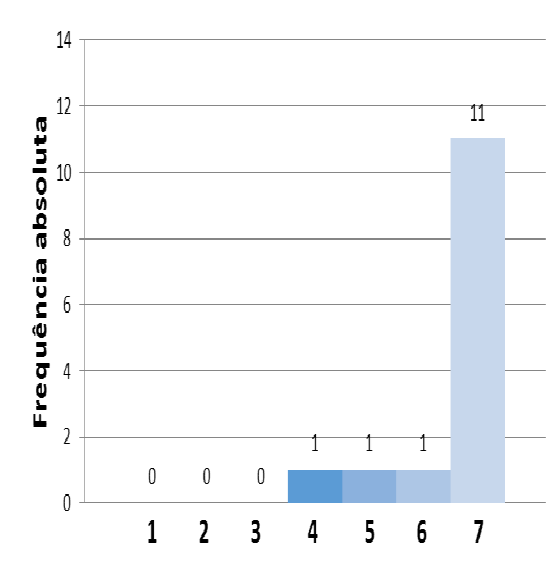


Figura 18 - A importância da Assessoria jurídica para os síndicos

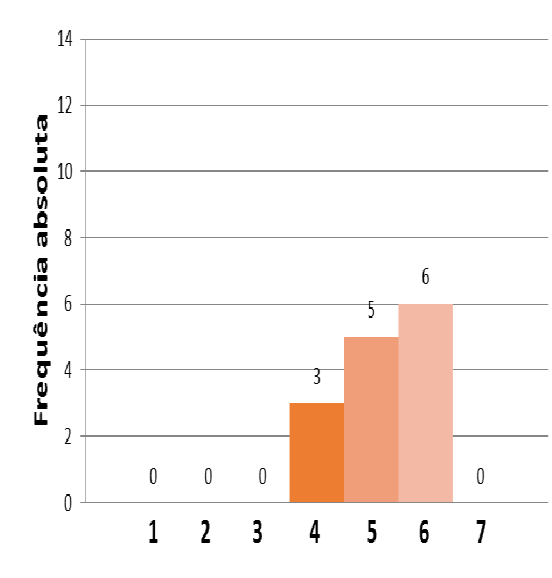


Figura 19 - A satisfação com a Assessoria jurídica para os síndicos

3.3.10 Ser atendido pelo mesmo funcionário

A Figura 20 mostra o histograma da distribuição de respostas quanto a importância de ser atendido pelo mesmo funcionário. Neste item a média foi de 6,14 e um desvio padrão de 1,03.

Na Figura 21 o histograma da distribuição de respostas quanto a satisfação de ser atendido pelo mesmo funcionário. A média foi de 5,57 e um desvio padrão de 1,02. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -0,57. Na análise, percebe-se que enquanto para os síndicos a importância de ser atendido pelo mesmo funcionário ficou distribuída entre a nota 6 e 7, a sua satisfação ficou distribuída entre as notas 4, 5, 6 e 7, sendo que a moda da satisfação ficou em 5. O demonstra que para os síndicos é importante ser atendido pelo mesmo funcionário. Porém, eles não estão totalmente satisfeitos.

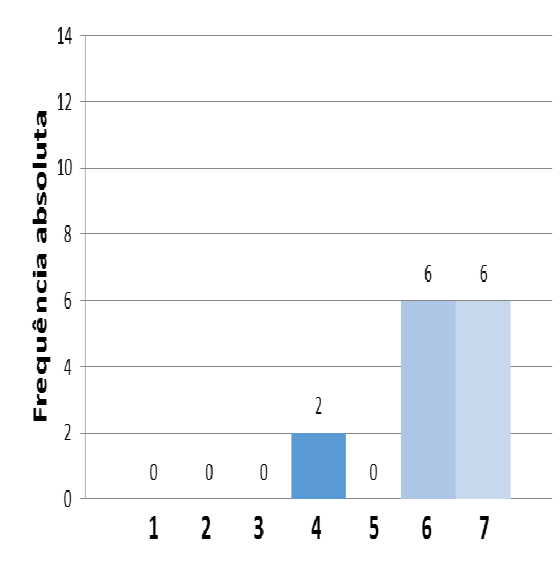


Figura 20 - A importância de ser atendido pelo mesmo funcionário

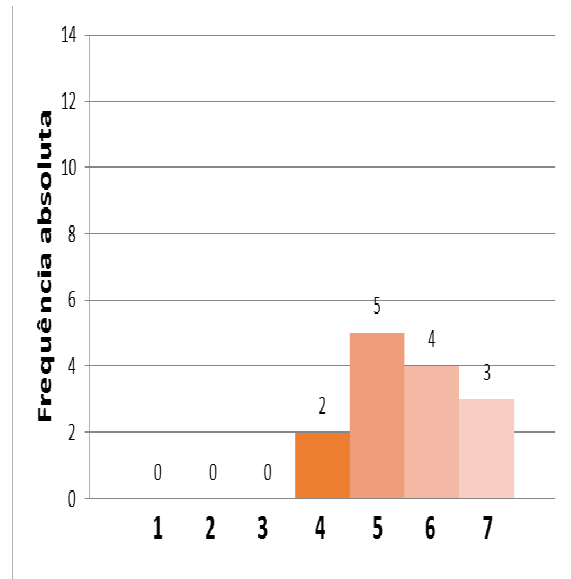


Figura 21 - A satisfação por ser atendido pelo mesmo funcionário

3.3.11 Pontualidade da administradora de condomínio

A Figura 22 apresenta o histograma da distribuição de respostas quanto a importância da pontualidade da administradora. Neste item a média foi de 6,79 e um desvio padrão de 0,43.

Na Figura 21 o histograma da distribuição de respostas quanto a satisfação com a pontualidade da administradora. A média foi de 5,79 e um desvio padrão de 0,89. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -1,00. Pelo alto valor na média sobre a importância, verifica-se que os síndicos consideram de grande importância a pontualidade da administradora, porém a sua satisfação quanto a esse item, mostra que a sua satisfação está aquém do esperado, quando se leva em consideração a importância dada.

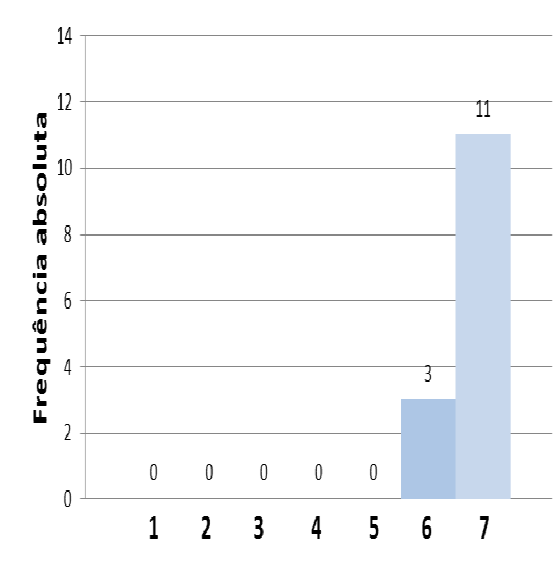


Figura 22 - A importância da pontualidade da administradora

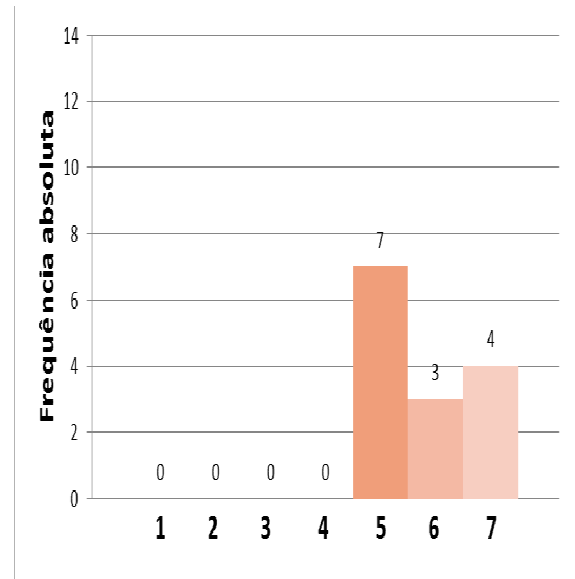


Figura 23 - A satisfação com a pontualidade da administradora

3.3.12 Capacidade técnica

A Figura 24 apresenta o histograma da distribuição de respostas quanto a importância da capacidade técnica dos funcionários da administradora. Neste item a média foi de 7,00 e um desvio padrão de 0,00.

Na Figura 25 o histograma da distribuição de respostas quanto a satisfação com a capacidade técnica dos funcionários da administradora. A média apresentada foi de 5,71 e um desvio padrão de 0,83. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -1,29. Todos os respondentes consideraram totalmente importante a capacidade técnica dos funcionários da administradora, porém a sua satisfação nesse quesito ficou abaixo no esperado, com uma das diferenças de média de importância e satisfação, mostra que os síndicos não estão satisfeitos com esse item.

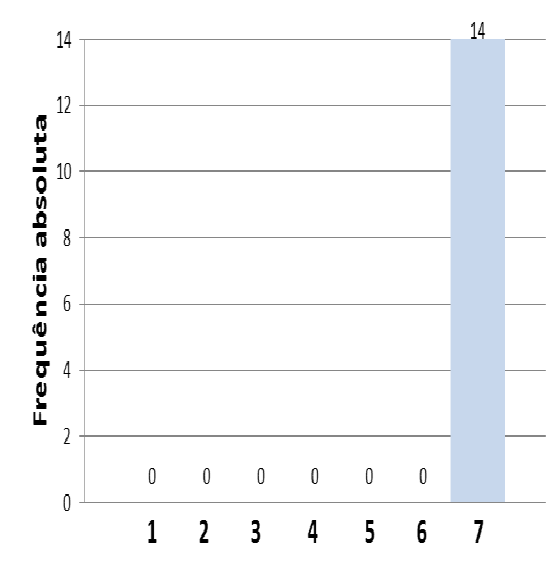


Figura 24 - A importância com a capacidade técnica dos funcionários

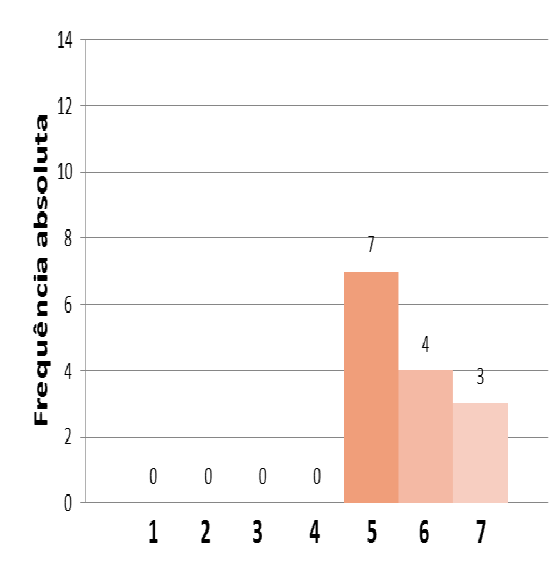


Figura 25 - A satisfação com a capacidade técnica dos funcionários

3.3.13 Presença de funcionários da administradora nas assembleias do condomínio

O histograma da distribuição de respostas quanto a importância da presença de funcionários da administradora nas assembleias do condomínio é apresentada na Figura 26. A média foi de 6,64 e um desvio padrão de 0,93.

Já a Figura 27 apresenta o histograma da distribuição de respostas quanto a satisfação com a presença de funcionários da administradora nas assembleias do condomínio. A média apresentada foi de 6,14 e um desvio padrão de 0,77. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -0,50. Apesar de mais de 85% dos síndicos considerarem totalmente importante, suas respostas quanto a satisfação ficou com uma média próxima de 6.

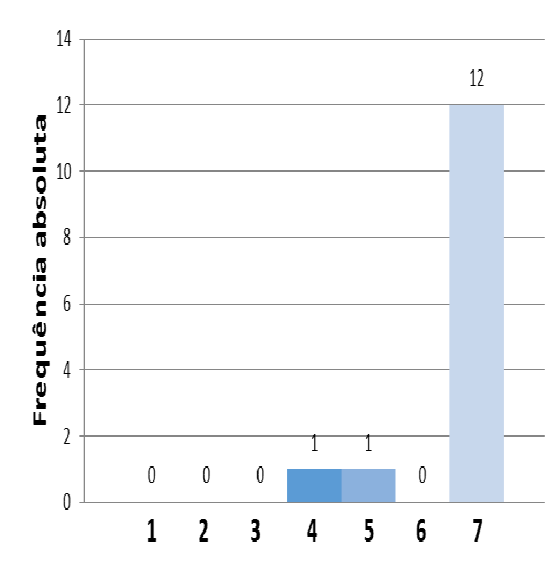


Figura 26 - A importância da presença de funcionários da administradora nas assembleias do condomínio

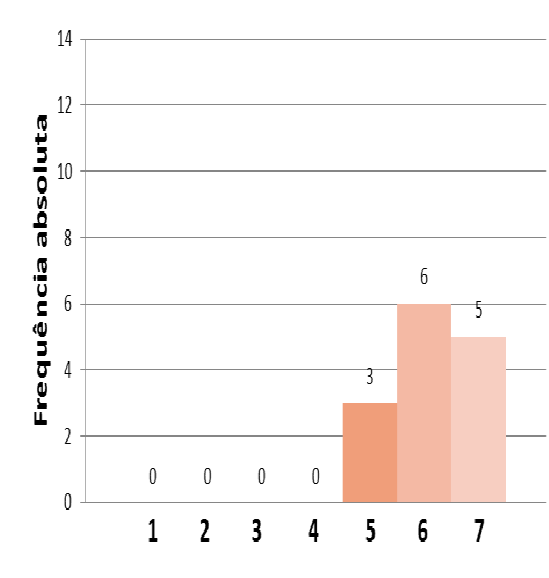


Figura 27 - A satisfação com a presença de funcionários da administradora nas assembleias do condomínio

3.3.14 Aviso sobre o vencimento de prazos de alvarás/seguros/limpeza da caixa d'água

A Figura 28 apresenta o histograma da distribuição de respostas quanto a importância do Aviso sobre o vencimento de prazos de alvarás/seguros/limpeza da caixa d'água. Neste item a média foi de 6,36 e um desvio padrão de 1,01.

Na Figura 29 o histograma da distribuição de respostas quanto a satisfação com o aviso sobre o vencimento de prazos de alvarás/seguros/limpeza da caixa d'água. A média foi de 5,57 e um desvio padrão de 1,09. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -0,79. As figuras mostram que muitos dos respondentes consideram totalmente importante esse item, porém a moda referente a satisfação dos síndicos mostra que ficou em 5, o que é perceptível notar que os síndicos não estão muito satisfeitos com esse item.

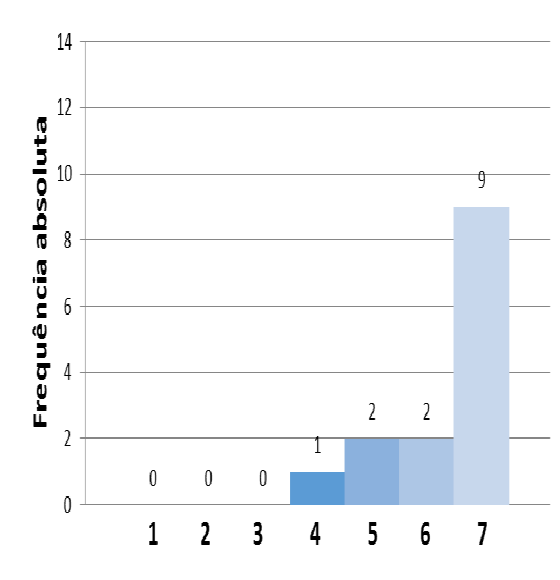


Figura 28 - A importância do aviso sobre o vencimento de prazos de alvarás/seguros/limpeza da caixa d'água

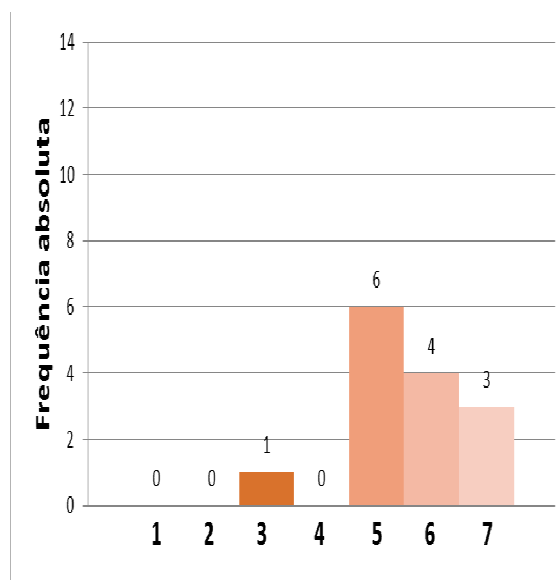


Figura 29 - A satisfação com o aviso sobre o vencimento de prazos de alvarás/seguros/limpeza da caixa d'água

3.3.15 Rapidez na entrega de prestação de contas

Na figura 30, o histograma da distribuição mostra as respostas quanto a rapidez na entrega de prestação de contas. Neste item, foi encontrada uma média de 6,79 e um desvio padrão de 0,58.

Já na Figura 31, o histograma da distribuição apresenta as respostas quanto a satisfação com a rapidez na entrega de prestação de contas. Obteve-se uma média de 5,79 e um desvio padrão de 0,7. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -1,00. Na análise desse item, constata-se que há uma boa diferença entre a importância pontuada pelos síndicos e a satisfação deles. Praticamente todos os respondentes consideraram totalmente importante esse item, o que foi evidenciado pelo baixo desvio padrão nas respostas sobre a importância.

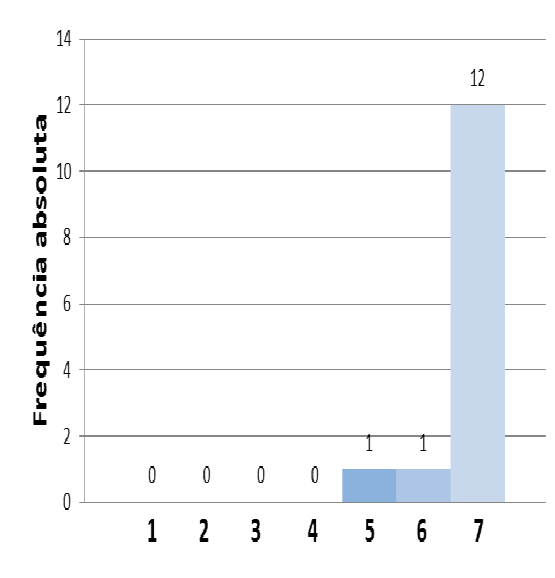


Figura 30 - A importância da rapidez na entrega de prestação de contas

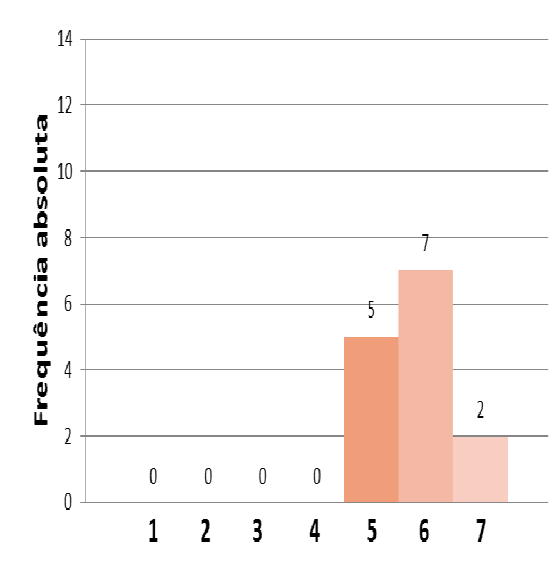


Figura 31 - A satisfação com a rapidez na entrega de prestação de contas

3.3.16 Atendimento por telefone

O histograma da distribuição de respostas quanto a importância do atendimento por telefone é exibido na Figura 32. A média foi de 7,00 e um desvio padrão de 0,00.

Na Figura 33, mostra-se o histograma da distribuição de respostas quanto a satisfação com o atendimento por telefone. A média apresentada foi de 6,00 e um desvio padrão de 0,88. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -1,00. Em análise, percebe-se que os síndicos consideraram o atendimento por telefone totalmente importante no seu cotidiano, e apesar de em média a satisfação dos síndicos terem alcançado a nota 6, a diferença existente entre o grau de importância e o grau de satisfação, e isso mostra-se mais visível, pois a maioria das respostas com a satisfação pontuadas foram 5, 6 e 7.

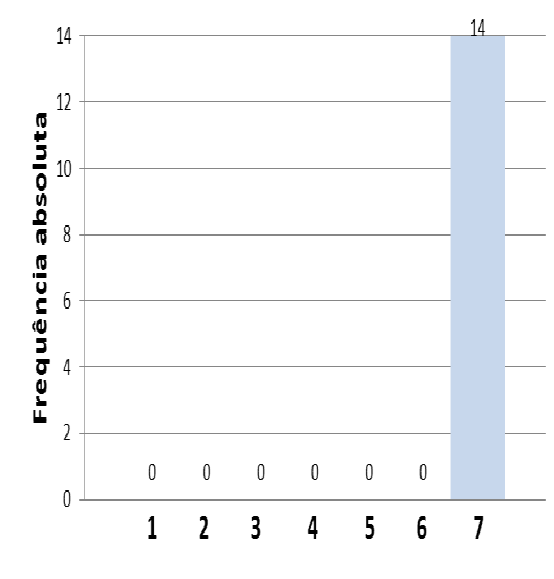


Figura 32 - A importância do atendimento por telefone

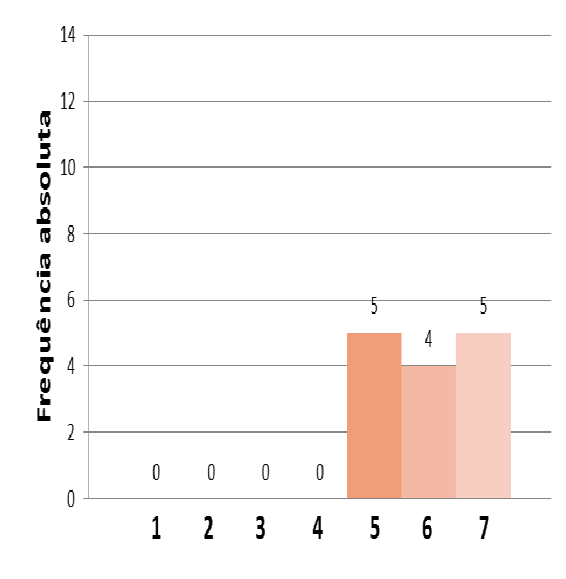


Figura 33 - A satisfação com o atendimento por telefone

3.3.17 Atendimento por e-mail

Na figura 34, o histograma da distribuição mostra as respostas quanto atendimento por e-mail. Neste item, foi encontrada uma média de 7,00 e um desvio padrão de 0,00.

Já na Figura 35, o histograma da distribuição apresenta as respostas quanto a satisfação com o atendimento por e-mail. Obteve-se uma média de 6,07 e um desvio padrão de 0,73. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -0,93. A análise desse item foi muito semelhante com o item anterior sobre o atendimento por telefone. Com a importância dada a esses dois itens foi máxima, em detrimento dos itens quanto a localização, estacionamento, conforto, pode-se entender que os síndicos estão considerando essa forma de atendimento mais importante atualmente. Porém, a diferença entre as médias foi de quase 1 ponto. O que mostra que esse serviço ainda tem a melhorar.

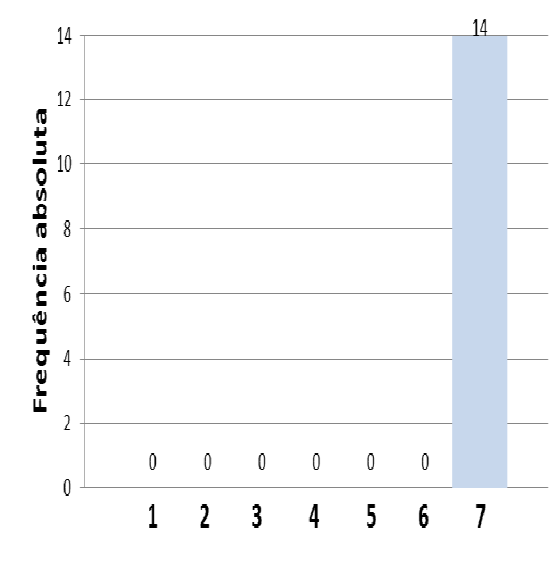


Figura 34 - A importância do atendimento por e-mail

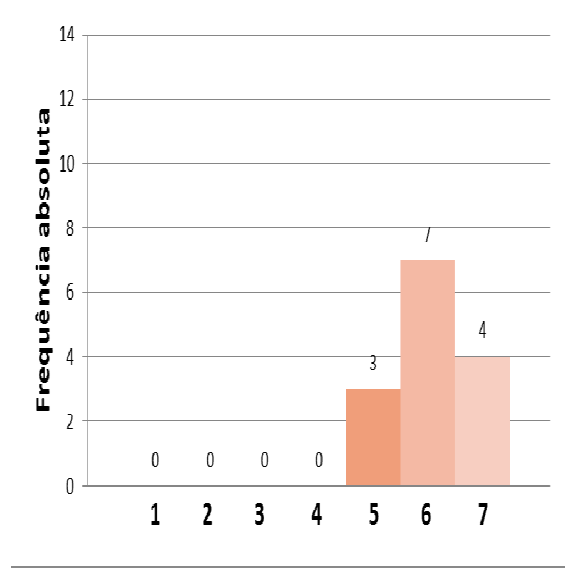


Figura 35 - A satisfação com o atendimento por e-mail

3.3.18 Atendimento por WhatsApp

A Figura 36 apresenta o histograma da distribuição de respostas da importância do atendimento por WhatsApp. Neste item a média foi de 5,21 e um desvio padrão de 0,97.

Na Figura 37 o histograma da distribuição de respostas da satisfação com atendimento por WhatsApp. A média foi de 4,64 e um desvio padrão de 0,84. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -0,57. Em análise, os respondentes demonstraram que esse item ainda não é relevante para o cotidiano no síndico. Esse foi o item que apresentou menos importância para os síndicos.

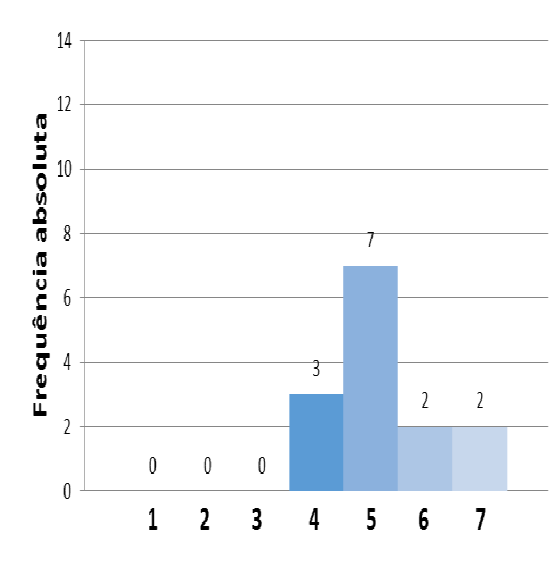


Figura 36 - A importância do atendimento por WhatsApp

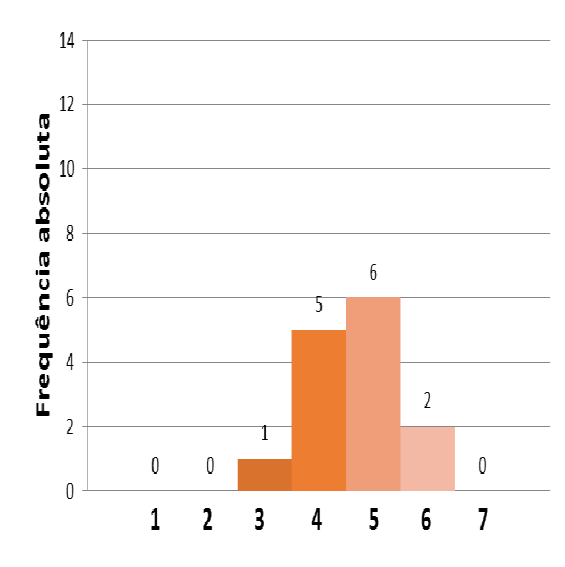


Figura 37 - A satisfação com o atendimento por WhatsApp

3.3.19 Site para acesso do síndico a boletos e prestação de contas

Na Figura 38, é apresentada a distribuição de respostas sobre a importância do site para acesso do síndico a boletos e prestação de contas, que teve uma média foi de 6,21 e um desvio padrão de 1,31.

A Figura 39, mostra o histograma da distribuição de respostas quanto a satisfação com o site para acesso do síndico a boletos e prestação de contas. A média apresentada foi de 5,64 e um desvio padrão de 1,01. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -0,57. Em análise, percebe-se que o síndico considera importante esse serviço, porém a satisfação dos respondentes ficou mais concentrada entre as respostas 5 e 6, o que demonstra que esse serviço pode melhorar.

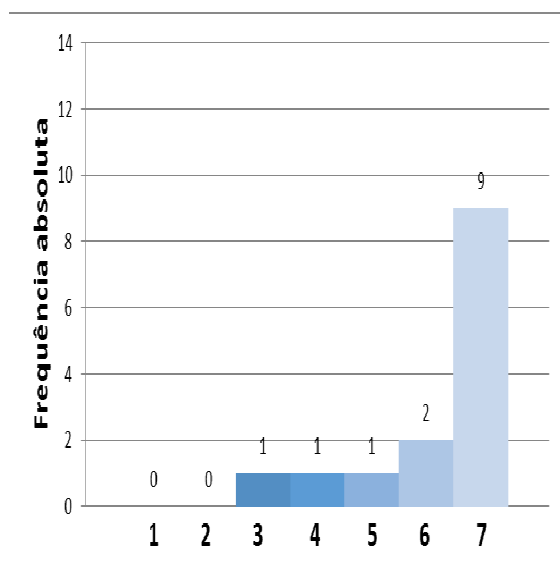


Figura 38 - A importância de site para acesso do síndico a boletos e prestação de contas

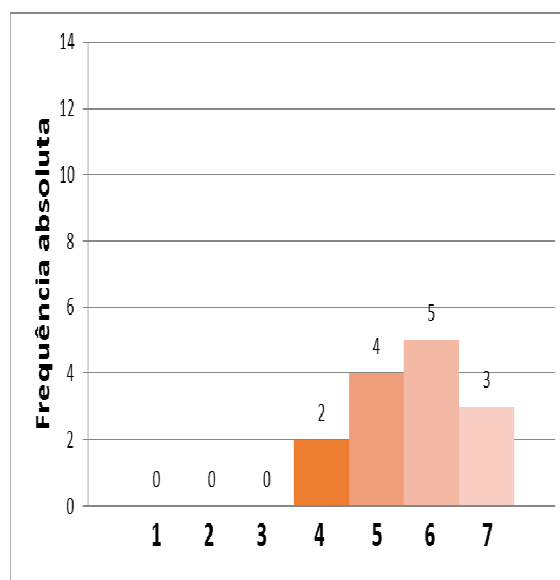


Figura 39 - A satisfação com o site para acesso do síndico a boletos e prestação de contas

3.3.20 Site para acesso dos condôminos a boletos e prestação de contas

A Figura 40 mostra a distribuição de respostas sobre a importância do site para acesso dos condôminos a boletos e prestação de contas. A média foi de 6,00 e um desvio padrão de 1,41.

Na Figura 41 tem o histograma da distribuição de respostas quanto a satisfação com o site para acesso dos condôminos a boletos e prestação de contas. A média apresentada foi de 5,36 e um desvio padrão de 1,01. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a

média de satisfação foi de -0,64. Apesar de semelhante as figuras referentes a importância e satisfação para o acesso do síndico, nesse item o desvio padrão da importância foi maior, isso mostra que muitos respondentes não acham tão importante os condôminos terem acesso a essas informações.

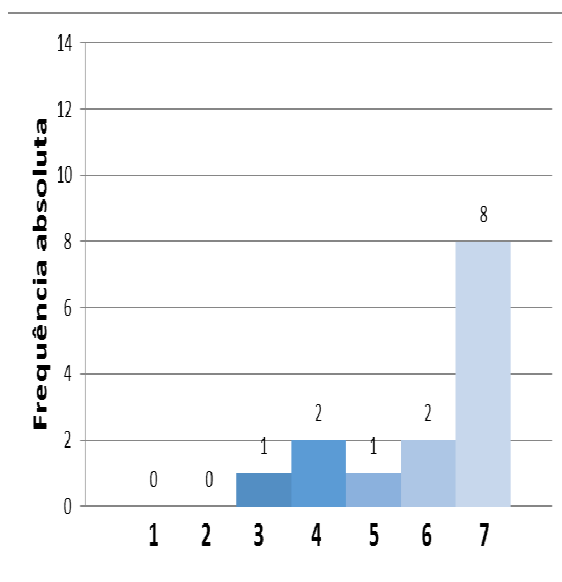


Figura 40 - A importância de site para acesso dos condôminos a boletos e prestação de contas

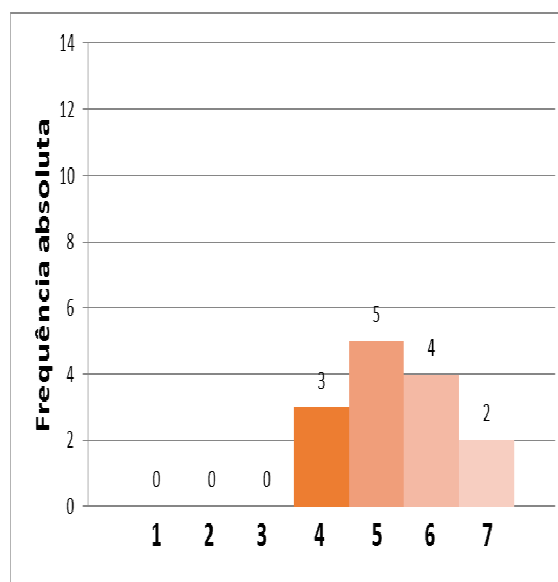


Figura 41 - A satisfação com o site para acesso dos condôminos a boletos e prestação de contas

3.3.21 Serviços de motoboy

Na Figura 42, é apresentada a distribuição de respostas sobre a importância da administradora de condomínios ter serviços de motoboy para recebimento/entrega de documentos. E teve uma média foi de 6,71 e um desvio padrão de 0,47.

A Figura 43, mostra o histograma da distribuição de respostas quanto a satisfação com a administradora ter serviços de motoboy para recebimento/entrega de documentos. A média apresentada foi de 5,57 e um desvio padrão de 1,16. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -1,14. Em análise, percebe-se que o síndico considera muito importante esse serviço, porém a satisfação dos respondentes ficou mais concentrada entre as respostas 5 e 6. E a diferença entre médias foi uma das mais altas. O que demonstra que esse serviço deve ser melhorado.

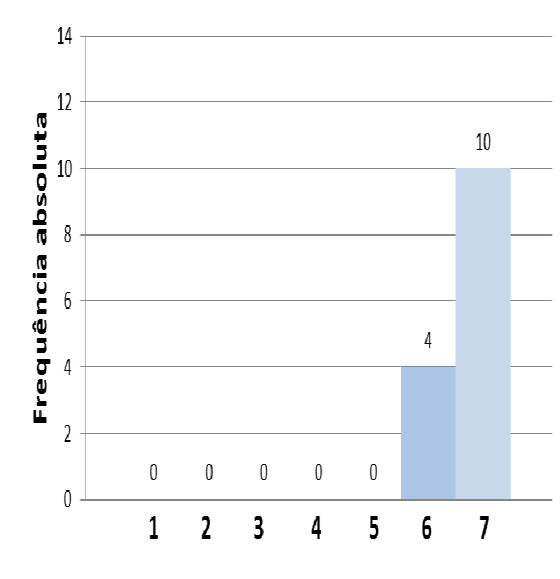


Figura 42 - A importância de a administradora de condomínios ter serviços de motoboy para recebimento/entrega de documentos

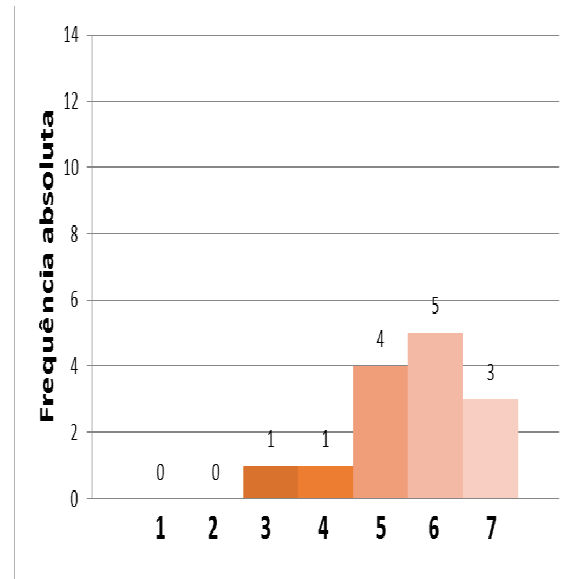


Figura 43 - A satisfação com a administradora de condomínios por ter serviços de motoboy para recebimento/entrega de documentos

3.3.22 Fornecimento de serviços dentro do prazo estipulado

A Figura 44 mostra o histograma de distribuição de respostas sobre a importância do fornecimento de serviços dentro do prazo estipulado. A média foi de 6,93 e um desvio padrão de 0,27.

Na Figura 45 tem o histograma da distribuição de respostas quanto a satisfação com o fornecimento de serviços dentro do prazo estipulado. A média apresentada foi de 5,86 e um desvio padrão de 0,77. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -1,07. Os síndicos respondentes consideram muito importante o fornecimento de serviços dentro do prazo estipulado, no entanto, a sua satisfação com esse item ficou abaixo de 6. Isso demonstra que as administradoras de condomínionão estão cumprindo seus prazos.

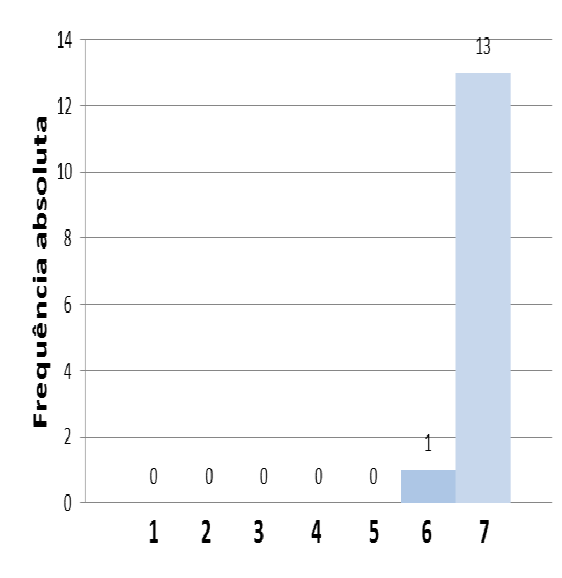


Figura 44 - A importância do fornecimento de serviços dentro do prazo estipulado

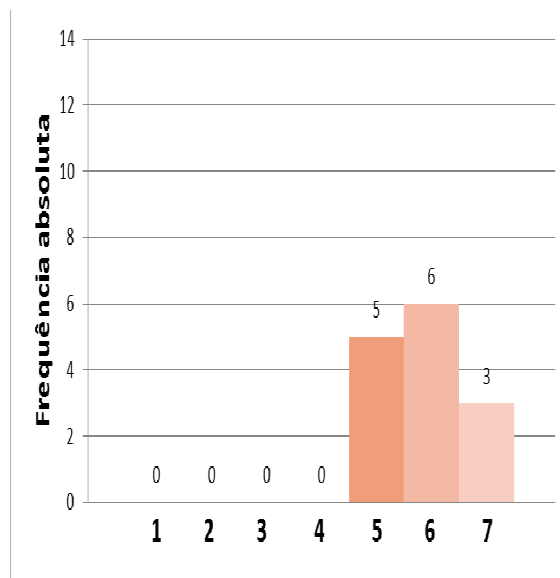


Figura 45 - A satisfação com o fornecimento de serviços dentro do prazo estipulado

3.3.23 Fornecer as prestações de contas em conformidade com o combinado com o síndico

Na Figura 46, é apresentada a distribuição de respostas sobre a importância de fornecer as prestações de contas em conformidade com o combinado com o síndico. A média foi de 7,00 e um desvio padrão de 0,00.

A Figura 47 mostra o histograma da distribuição de respostas quanto a satisfação com o fornecimento das prestações de contas em conformidade com o combinado com o síndico. A média apresentada foi de 6,29 e um desvio padrão de 0,47. A diferença (*gap*) existente entre a média de importância e a média de satisfação foi de -0,71. Todos os respondentes nesse item adotaram a resposta de totalmente importante, o que demonstra a sua importância. E a satisfação média dos síndicos quanto a esse item foi a melhor satisfação entre os itens avaliados. Isso demonstra que os síndicos estão bem próximos de estarem totalmente satisfeitos com as administradoras de condomínio quanto ao fornecimento das prestações de contas em conformidade com o combinado.

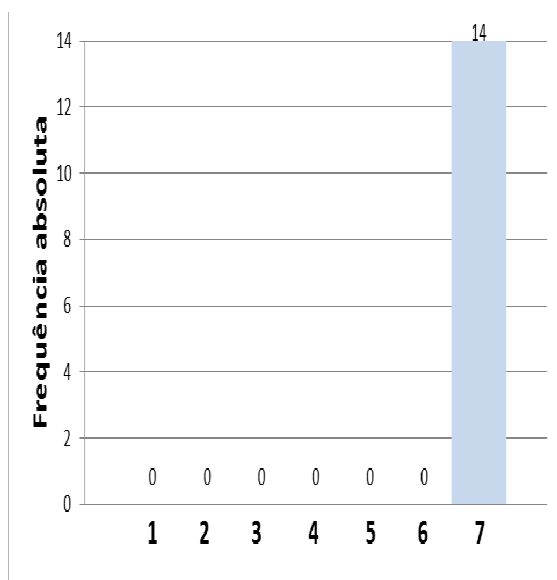


Figura 46 - A importância de fornecer as prestações de contas em conformidade com o combinado com o síndico

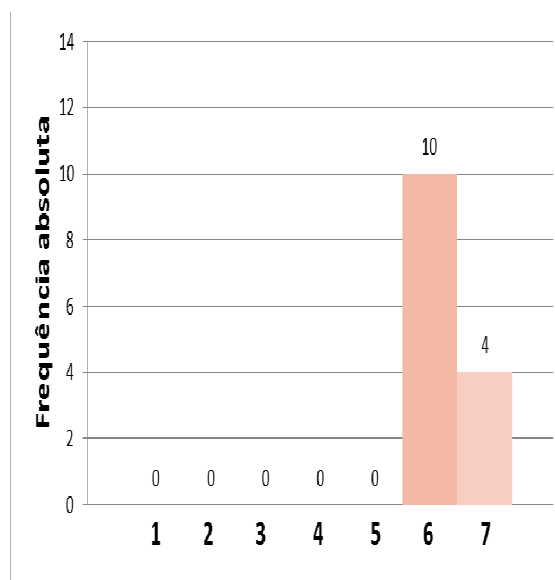


Figura 47 - A satisfação com o fornecimento das prestações de contas em conformidade com o combinado com o síndico

Tabela 9 relação importância x satisfação dos síndicos em relação os serviços apresentados/fornecido pelas administradoras de condomínio

Muita satisfação					
Pouca Importância	Rapidez na prestação de contas (6,79, 5,79)	- +	Prestações em conformidade (7,00, 6,29)	+ +	Muita Importância
	Pontualidade da administradora (6,79, 5,79)		Boa comunicação (7,00, 6,21)		
	Presença nas assembleias (6,64, 6,14)		Atendimento por e-mail (7,00, 6,07)		
	Simpatia/bom humor gerentes (6,57, 6,21)		Atendimento por telefone (7,00, 6,00)		
	Simpatia/bom humor funcionários (6,57 ,6,00)		Capacidade técnica (7,00, 5,71)		
	Site para o síndico (6,21, 5,64)		Serviços dentro do prazo (6,93, 5,86)		
	Site para os condôminos (6,00 5,36)		Serviços de motoboy (6,71, 5,57)		
	Ambiente confortável (5,86, 5,29)		Assessoria jurídica (6,57, 5,21)		
	Localização (5,79, 5,64)		Indicações de prestadores de serv. (6,50, 5,14)		
	Climatização (5,79, 5,36)		Aviso sobre o vencimento (6,36, 5,57)		
	Atendimento por WhatsApp (5,21, 4,64)	- -	Único funcionário atender (6,14, 5,57)		
			Estacionamento (6,07, 5,36)	+ -	
Pouca satisfação					

Na Tabela 9 mostra-se um ranking da importância/satisfação do síndico em relação aos serviços apresentados/fornecidos pelas administradoras de condomínio, as diferenças entre importância e satisfação foram calculadas e classificadas em grupos segundo gradações de importância e satisfação. Como resultado, identificou-se que as características relacionadas a capacidade técnica e aos canais de comunicação são atributos muito importantes com os quais os síndicos estão muito satisfeitos; e que as características relacionadas aos serviços acessórios são consideradas muito importantes, porém não são tão satisfatórias; e as características de pontualidade e a empatia dos funcionários, apesar de serem avaliadas com menor importância são objeto de grande satisfação e por último as características relacionadas

aos aspectos da dimensão Tangibilidade da Servqual (infra-estrutura) que apresentaram menores taxas de satisfação porém que também não foram consideradas importantes.

Nas respostas abertas, haviam a possibilidade de se responder sim ou não para a pergunta: Você acredita que a administradora precisar melhorar a qualidade do serviço prestado? A Figura 48 apresenta a quantidade de respostas referente a essa pergunta.

3.3.24 Melhorar qualidade

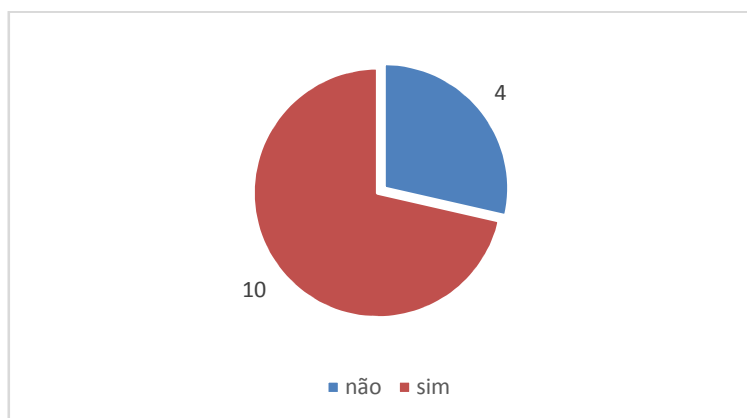


Figura 48 representa a quantidade de respondentes dispostos a pagar por melhoria

Na Figura 48 os 71% que responderam sim, tiveram a possibilidade de responder a pergunta “Quanto a mais estaria disposto a pagar por essa melhoria?” A Figura 49 mostra as respostas para essa pergunta.

3.3.25 Quanto está disposto a pagar

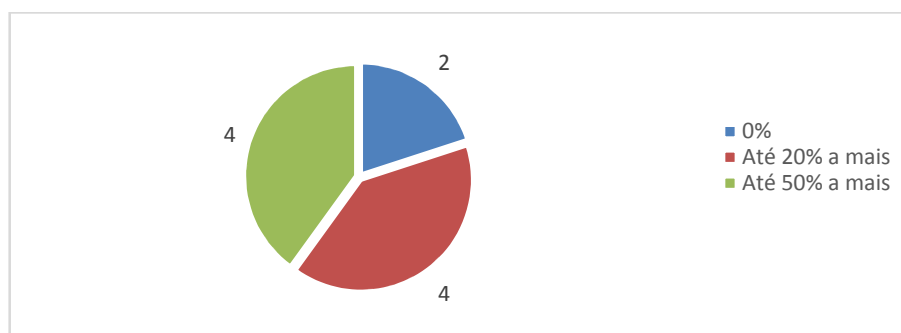


Figura 49 representa quantos, em %, estavam dispostos a pagar a mais por melhorias no serviço

A Figura 49 representa as respostas dos síndicos quanto a disposição de pagar a mais, se, com isso obtivessem melhorias nos serviços. Dos respondentes, 4 estariam dispostos a

pagar 20% a mais por melhorias no serviço, 4 estariam dispostos a pagar 50% a mais, e os 2 respondentes acreditam que a administradora de condomínio deveria melhorar a qualidade do serviço prestado, porém não estão dispostos pagar nada a mais por isso.

4 CONCLUSÕES

A pesquisa teve como objetivo avaliar o grau de satisfação dos síndicos com os serviços prestados por administradoras de condomínios em Florianópolis.

O primeiro objetivo específico foi de identificar quais são as características que indiquem satisfação para os síndicos quanto aos serviços prestados pela contabilidade de condomínios, escolheu-se o Modelo de Qualidade em Serviços (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1985). Foi procurado na literatura pesquisas anteriores sobre satisfação de serviços, no entanto, não foi encontrado pesquisas sobre a satisfação dos síndicos com os serviços prestados por administradora de condomínios. Inicialmente adotado o modelo original de qualidade em serviços de Parasuraman, Zeithaml e Berry, percebeu-se que esse modelo sem alguns ajustes ele não se ajustaria a pesquisa. Por isso, foi utilizada uma entrevista com um síndico experiente e com profundos conhecimentos em contabilidade para saber quais características poderiam ser avaliadas e então foi adaptado para um modelo que melhor se enquadrava para essa pesquisa.

Utilizando a escala SERVQUAL no segundo objetivo específico, que era de mensurar a satisfação dos síndicos de acordo com as características identificadas, com isso, através da diferença (*gap*) entre a importância e a satisfação que os síndicos tinham em cada item questionário, foi possível mensurar sua satisfação.

No terceiro objetivo específico, que foi identificar as características mais relevantes para os síndicos, foi criado a Tabela 9, onde as diferenças foram calculadas e classificadas em 4 quadrantes de acordo com a importância e satisfação obtida. O resultado foi um primeiro quadrante com características referentes a capacidade técnica dos funcionários e os canais de comunicação, onde esses atributos foram considerados muito importantes e deixaram os síndicos muito satisfeitos; no segundo quadrante as características relacionadas a serviços acessórios foram consideradas muito importantes, porém não tão satisfatórias; no terceiro quadrante as características de pontualidade e a empatia dos funcionários, que embora avaliadas de menor importância são objeto de maior satisfação e no quarto quadrante as características relacionadas aos aspectos da dimensão Tangibilidade da Servqual (infra-estrutura), que os síndicos estavam menos satisfeitos, porém eles também não consideraram essas características tão importante.

E no quarto objetivo específico que foi de propor melhorias no processo de prestação de serviço.

Assim, através dos resultados, sabendo quais características que os síndicos consideram mais importantes, e apresentando a satisfação com esses itens, as administradoras de condomínio poderão melhorar seus processos e serviços, e ter clientes mais satisfeitos. Pois nessa pesquisa foi evidenciado que caso os síndicos recebem um serviço de melhor qualidade, os síndicos estariam dispostos a pagar por essa melhoria.

4.1 Sugestões para trabalhos futuros

Sugere-se que essa pesquisa seja feita em mais regiões, para se ter uma melhor noção do grau de satisfação dos síndicos com os serviços prestados por administradoras de condomínios.

REFERÊNCIAS

- ALBRECHT, K.; BRADFORD, L. J. **Serviços com qualidade: a vantagem competitiva**. São Paulo: Makron Books, 1992.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução a metodologia do trabalho científico**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- BERTO, R. M. V. S.; NAKANO, D. N. A produção científica nos anais do encontro nacional de engenharia de produção: um levantamento de métodos e tipos de pesquisa. **Produção**, v. 9, n. 2, p. 65-76, 2000. Disponível em: <<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xsvbr1iPHHwJ:www.seer.ufrgs.br/ProdutoProducao/article/download/22172/26155+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>> Acesso em: 03 de junho de 2016.
- BRASIL. Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002. **Institui o Código Civil**. Publicado no Diário Oficial da União em 11 de janeiro de 2002. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm> Acesso em 30 maio de 2016.
- BRASIL. Lei nº 4.591, de 16 de dezembro de 1964. **Dispõe sobre o condomínio em edificações e as incorporações imobiliárias**. Publicado no Diário Oficial da União em 21 de dezembro de 1964. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4591.htm> Acesso em 30 maio de 2016.
- BRASIL. Lei nº 10.833, de 29 de dezembro de 2003. **Dispõe sobre alteração, legislação tributária, cobrança, tributos, impostos, (COFINS), imposto de renda, (simples), (IPI), imposto de importação**. Publicado no Diário Oficial da União em 30 de dezembro de 2003. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.833.htm> Acesso em 30 maio de 2016.
- CASTELO NETO, José Martins. **Curso gestão contábil de condomínios**. Fortaleza, 2008. (Apostila). Disponível em: <http://www.crc-ce.org.br/crcnovo/download/Apostila_Contabilidade_para_Condominios_Castelo.pdf> Acesso em: 22 de maio de 2016.
- CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA; SINDICATO DE HABITAÇÃO DE FLORIANÓPOLIS; SINDICATO DE HABITAÇÃO DE TUBARÃO. **Manual do síndico: Manutenção Predial**. 2. ed. Florianópolis, 2012. Disponível em :<<http://www.crea-sc.org.br/portal/index.php?cmd=guia-manuais-formularios#ancora71>>. Acesso em: 15 de abril de 2016.
- DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 22 Ed. São Paulo: Saraiva, 2008.
- ECONOMIASC. **Cresce número de condomínios em Florianópolis**. Disponível em <<http://economiasc.com.br/cresce-numero-de-condominios-em-florianopolis/>> Acesso em 23 de Março de 2016.
- GASPARETTO, Evelyn Roberta; GUIDON, Cristina Muccio. **Administrando condomínios: Orientações básicas para síndicos, condôminos, advogados e administradores**. 2 ed. São Paulo: Servanda, 2013.
- GOODE, W. J. & HATT, P. K. **Métodos em pesquisa social**. São Paulo: Nacional, 1979.

GREENHALGH, T. **Como ler artigos científicos**: fundamentos da medicina baseada em evidências. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008.

GÜNTHER, H. **Como elaborar um questionário**. Brasília: UnB, Laboratório de Psicologia Ambiental. Disponível em < http://www.ufsj.edu.br/portal2-repositorio/File/lapsam/Texto_11_-_Como_elaborar_um_questionario.pdf > Acesso em: 03 de junho de 2016.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MARTINS, Claudio Rafael. **Satisfação dos clientes**: Um estudo junto a empresa Multiplacas Ind. e Com. de Placas Ltda. – ME em Florianópolis. 2010. Trabalho de Conclusão de Estágio (Graduação em Administração). Curso de Administração, Universidade do Vale do Itajaí, São José, 2010.

MARTON-WILLIAMS, J. Questionnaire design. In: WORCESTER, R., DOWNHAM, J. (orgs.). **Consumer market research handbook**. 3. ed. London: McGraw-Hill, 1986.

MEDINA, Carlos A. de. **Uma questão que nos interessa**: o condomínio. In: VALLADARES, Licia do Prado. **Habitação em Questão**. Rio de Janeiro: Zahar, 1981. Disponível em < <http://www.webartigos.com/artigos/alguns-apontamentos-da-historia-dos-condominios-habitacionais-no-brasil/74941/> > Acesso em: 03 de junho de 2016.

OLIVEIRA, Frederico Abrahão de. **Manual dos Condomínios**. 4 ed. Porto Alegre: Paixão, 2014.

MIGUEL, P. A. C.; SATOLO, E.; FERREIRA, S.; CALARGE, F. A.. Avaliação da qualidade em serviços em uma livraria utilizando o instrumento Servqual. **RGO Revista Gestão Organizacional**, Chapecó-sc, v. 4, n. 2, p.217-232, dez. 2011. Disponível em: <<http://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/article/view/890/527>>. Acesso em: 15 maio 2016.

MILAN, G. S.; SILVA, M. B. C. da; TONI, D. de; LARENTIS, F. Adaptação da escala servqual para avaliação da qualidade dos serviços na construção de edificações multifamiliares. **Revista de Administração da Unimep**, Piracicaba-SP, v. 12, n. 2, p.108-135, ago. 2014. Disponível em: <<http://www.raunimep.com.br/ojs/index.php/regen/editor/submissionEditing/619#scheduling>>. Acesso em: 05 de maio 2016.

MOURA, L. R. C.; SALDANHA, L. C. L.; VEIGA, R. T.; MOURA, L. E. L.; CUNHA, N. R. S.. Avaliação da Qualidade de Serviços Utilizando a Escala Servqual: o Estudo de Caso Matermed. **Reuna**, Belo Horizonte-MG, v. 12, n. 03, p.21-36, dez. 2007. Disponível em: <<http://revistas.una.br/index.php/reuna/article/view/255/231>>. Acesso em: 05 de maio 2016.

PARASURAMAN, A; BERRY, L. L. A.; ZEITHAML, V. A. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. **Journal of Retailing**, n. 67, v. 4, p. 420-450, 1991.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132004000100003> Acesso em 03 de junho de 2016.

_____; _____. SERVQUAL: a multi item scale for measuring consumer perception of service quality. **Journal of Retailing**, n. 64, v. 12, p. 12-40, 1988.

- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. **Journal of Retailing**, v. 70, n. 3, p. 201-230, 1994a.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. **Journal of Marketing**, v. 58, 111-124, 1994b.
- PEREIRA, C. M. da S.. **Condomínio e incorporações**. Rio de Janeiro: Forense, 1997.
- RAUPP, F. M. BEUREN, I. M. Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais. In: **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: Teoria e Prática**. 3 ed. atual. São Paulo: Atlas, 2006.
- SALOMI, G.G.E. **Aplicação de modelos para mensuração da qualidade de serviços internos**. 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Faculdade de Engenharia, Arquitetura e Urbanismo, Universidade Metodista de Piracicaba, Santa Bárbara d'Oeste, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/gp/v15n1/a08v15n1>> Acesso em 03 de junho de 2016.
- RIBEIRAOPRETOONLINE. **Evolução dos condomínios na história mostra mudanças das necessidades humanas**. Disponível em: <<http://www.ribeiraopretoonline.com.br/antigas/evolucao-dos-condominios-na-historia-mostra-mudancas-das-necessidades-humanas/12396>> Acesso em 20 de março de 2016.
- RICHARDSON, R. J.; PERES, J. A. de S. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 1999.
- SCHMITT, Marcia Regina. **Marketing de relacionamento na Unimed grande Florianópolis: Avaliação da percepção do atendimento de novos clientes**. 2007. Trabalho de conclusão de Estágio (Graduação em Administração). Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.
- SCHWARTZ, Rosely Benevides de Oliveira. **Revolucionando o condomínio**. 14. Ed. São Paulo: Saraiva, 2013.
- SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICROS E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE. **Como montar um serviço de administração de condomínios**. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-um-servico-de-administracao-de-condominios,f8487a51b9105410VgnVCM1000003b74010aRCRD>> Acesso em 27 de março de 2016.
- SILVA, Eloni Maria da. **Banco Santander— Estudo da satisfação do cliente preferencial**. 2008. Trabalho de Conclusão de Curso. (Graduação em Economia). Curso de Economia, Universidade Federal de Santa Catarina, 2008.
- SOARES, Sandro Vieira. **Estudo sobre a (In) Satisfação de bacharéis em Ciências Contábeis com a disciplina de Teoria da Contabilidade**. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis). Programa de Pós-Graduação em Contabilidade. Centro Sócio-Econômico. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.
- TABOSA FILHO, Mário. **Gestão de Condomínio: Direto ao Assunto!** Brasília: SENAC DF, 2011.
- TEIXEIRA, Lys. **Pesquisa de satisfação dos serviços oferecidos pela organização Publicações On Line— percepção dos clientes**. 2007. Trabalho de Conclusão de Estágio (Graduação em Administração). Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

VEIGA, L. S.; FARIAS, J. S. Avaliação da Qualidade dos Serviços em uma Pousada com a Aplicação da Escala Servqual. **Turismo - Visão e Ação**, Itajaí-SC, v. 7, n. 2, p.257-272, ago. 2005. Disponível em:
<<http://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/525/452>>. Acesso em: 15 maio 2016.

VIEIRA, Dostoiévski. **Condomínios** – Por que muitos estão quebrados em 2015? Disponível em <<http://www.condominiosc.com.br/radar/2331-condominios-por-que-muitos-estao-quebrados-em-2015?highlight=WyJhZG1pbmlzdHJhXHUwMGU3XHUwMGUzbyIsImNvbnRcdTAwZTFiaWwiLCJhZG1pbmlzdHJhXHUwMGU3XHUwMGUzbyBjb250XHUwMGUxYmIsIl0=>>> Acesso em 24 de Março de 2016.

ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. The behavioral consequences of service quality. **Journal of Marketing**, v. 60, n. 2, p. 31-46, 1996.

APÊNDICE A - CARTA DE APRESENTAÇÃO

Prezado Síndico,

Meu nome é Lucas Monteiro da Cunha, sou graduando do curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Catarina e estou desenvolvendo minha monografia sob a orientação da Profa. Dra. Maria Denize Henrique Casagrande e coorientação do Prof. Me. Sandro Viera Soares.

O tema da minha monografia é a análise do grau de satisfação dos síndicos com os serviços prestados por administradoras de condomínios em Florianópolis. Para medir a expectativa e a satisfação dos síndicos fiz este questionário online cujo link segue abaixo.

<https://docs.google.com/forms/d/1IquLiUs9CLkJgW3d8Xitel8rpCdV0XMGGLcTyhQtCx4/viewform>

O questionário é estruturado em três seções, sendo a primeira seção composta por informações básicas sobre o síndico, na segunda seção há 25 perguntas: Nas primeiras 25 perguntas servem para mensurar qual a sua expectativa com os serviços de uma administradora de condomínio. A terceira seção é sobre a percepção/satisfação sua quanto ao serviço prestado pela administradora de condomínio. Se algum antivírus bloquear o link, pode permitir o acesso que o site é só um formulário de perguntas do Google.docs e não contém vírus.

Os questionários não são identificados e todas as respostas individuais vão permanecer completamente anônimas, garantindo o sigilo total do respondente. O tempo médio para resposta do questionário é de 5 a 10 minutos, e sua resposta irá colaborar muito com a minha monografia.

Desde já agradeço a sua colaboração com a pesquisa, que pretendo defender como minha monografia. Ao final do preenchimento, não se esqueça de clicar em "Enviar".

Obrigado.

Lucas Monteiro da Cunha.

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO

Questionário sobre a satisfação dos síndicos com as administradoras de condomínios

Gênero?

Feminino () Masculino ()

Qual sua idade?

Há quanto tempo você é síndico (em anos):

Escolaridade?

- () Até ensino médio completo
- () Ensino superior incompleto
- () Ensino superior completo
- () Pós graduação incompleta
- () Pós graduação completa

Perguntas sobre a importância

- Quanto importante é a localização da administradora de condomínio?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quanto importante é a administradora de condomínio ter estacionamento?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quanto importante é a administradora de condomínio ter climatização?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quanto importante é a administradora de condomínio ter um ambiente confortável?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quanto importante é uma boa comunicação entre o síndico e a administradora de condomínio?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quanto importante é os funcionários da administradora de condomínios serem simpáticos/bem-humorados?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quanto importante é os gerentes da administradora de condomínios serem simpáticos/bem-humorados?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quão importante é a administradora de condomínio dar indicações de prestadores de serviços para os síndicos?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quão importante é a administradora de condomínio ter assessoria jurídica para os síndicos?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quão importante é ser atendido sempre pelo mesmo funcionário?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quão importante é a pontualidade da administradora de condomínio?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quão importante é os funcionários da administradora de condomínio terem capacidade técnica?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quão importante é a ida de alguém da administradora de condomínio nas assembleias do condomínio?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quão importante é a administradora de condomínio avisar sobre o vencimento de prazos de alvarás/seguros/limpeza da caixa d'água?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quão importante é a rapidez na entrega de prestação de contas?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quão importante é a administradora de condomínio disponibilizar atendimento por telefone?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quão importante é a administradora de condomínio disponibilizar atendimento por e-mail?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quão importante é a administradora de condomínio disponibilizar atendimento por WhatsApp?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quão importante é a administradora de condomínio ter site para o síndico ter acesso aos boletos e a prestação de contas?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quão importante é a administradora de condomínio ter site para os condôminos terem acesso aos boletos e a prestação de contas?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quão importante é a administradora de condomínio ter serviços de motoboy para recebimento/entrega de documentos?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quão importante é a administradora de condomínio fornecer seus serviços dentro do prazo estipulado?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Quão importante é a administradora de condomínio fornecer as prestações de contas em conformidade com o que foi combinado com o síndico?

Totalmente sem importância 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente importante

- Você acredita que a administradora de condomínio precisar melhorar a qualidade do serviço prestado?

Sim Não

- Caso tenha respondido sim para a pergunta anterior, quanto a mais estaria disposto a pagar por essa melhoria?

0% Até 20% Até 50% Até 100% Mais que 100%

Perguntas sobre a satisfação

- Quão satisfeito está com a localização da administradora de condomínio?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quão satisfeito está/ficaria com o estacionamento da administradora de condomínio?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quanto satisfeito está com a climatização da administradora de condomínio?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quanto satisfeito está com o conforto oferecido pela administradora de condomínio?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quanto satisfeito está com a comunicação entre o síndico e a administradora de condomínio?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quanto satisfeito está com a simpatia/bom humor dos funcionários da administradora de condomínio?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quanto satisfeito está com a simpatia/bom humor dos gerentes da administradora de condomínio?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quanto satisfeito está com as indicações de prestadores de serviços para os síndicos?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quanto satisfeito está com a assessoria jurídica para os síndicos da administradora de condomínio?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quanto satisfeito está/ficaria por ser atendido sempre pelo mesmo funcionário?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quanto satisfeito está com a pontualidade da administradora de condomínio?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quanto satisfeito está com a capacidade técnica dos funcionários da administradora de condomínio?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quanto satisfeito está com a presença de alguém da administradora de condomínio nas assembleias do condomínio?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quanto satisfeito está por ser avisado dos vencimentos de alvarás/seguros/limpeza da caixa d'água?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quanto satisfeito está com a rapidez na entrega de prestação de contas?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quanto satisfeito está com o atendimento por telefone da administradora de condomínio?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quanto satisfeito está com o atendimento por e-mail da administradora de condomínio?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quanto satisfeito está/ficaria com o atendimento por WhatsApp da administradora de condomínio?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quanto satisfeito está/ficaria com o site para o síndico ter acesso aos boletos e a prestação de contas da administradora de condomínio?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quanto satisfeito está/ficaria com o site para os condôminos terem acesso aos boletos e a prestação de contas da administradora de condomínio?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quanto satisfeito está/ficaria com o serviço de motoboy para recebimento/entrega de documentos do condomínio?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- Quanto satisfeito está/ficaria se a administradora de condomínio fornecesse seus serviços dentro do prazo estipulado?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

- A administradora de condomínio fornece as prestações de contas em conformidade com o que foi combinado com o síndico?

Totalmente insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente satisfeito

Deseja fazer algum comentário? Use o campo abaixo.